ESTIMATES

Canada Customs and Revenue Agency

Performance Report

For the period ending
March 31, 2005

Canada

The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

©Her Majesty the Queen in Right of Canada, represented by
the Minister of Public Works and Government Services Canada — 2005

Catalogue No. BT31-4/10-2005
ISBN 0-660-62875-9

This document is available on the TBS Web site at www.tbs-sct.gc.ca
This document is available in alternate formats on request.

Available in Canada through your local bookseller or by mail from
Canadian Government Publishing — PWGSC
Ottawa, Canada K1A 0S9

Telephone: (613) 941-5995
Fax: (613) 954-5779 or 1-800-565-7757 (Canada and U.S.A.)
Orders only: 1-800-635-7943 (Canada and U.S.A.)
Internet: http://publications.gc.ca

Foreword

The Government of Canada has made continuous improvement in its management practices a priority since *Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada* was tabled in Parliament in the spring of 2000. Driving the government's pursuit of management excellence is its vision to provide Canadians with a responsive government, which serves citizens and manages itself as a unified, coherent enterprise; an innovative government supported by a highly-qualified public service equipped to leverage information and make the best use of public funds while balancing risk; and an accountable government which answers clearly and openly for its performance to Parliament and to Canadians.

Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting results to Parliament and citizens. They are at the heart of accountability in government.

Departments and agencies are encouraged to prepare their reports following principles for effective public reporting (provided in the *Guide for the Preparation of the 2004-05 Departmental Performance Reports*: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr1/04-05/guidelines/guide_e.asp). Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on outcomes (benefits to Canadians and Canadian society) and describes the contribution the organisation has made toward those outcomes. It sets performance in context, associates performance with earlier commitments, explains any changes, and discusses risks and challenges faced by the organisation in delivering on these commitments. Achievements realised in partnership with other governmental and non-governmental organisations are also discussed. Supporting the need for responsible spending, it links resources to results. Finally, the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

This departmental performance report (along with those of many other organizations) is accessible from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site: http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/estime.asp. Readers wishing a high level, whole of government overview of the Government of Canada's efforts to improve quality of life should refer to *Canada's Performance 2005* available at the same internet address. This report is structured around three broad policy areas (Sustainable Economy, Canada's Social Foundations and Canada's Place in the World) and, in its electronic version, links to relevant Departmental Performance Reports. *Canada's Performance 2005* also contains a special overview of the government's efforts to improve the well-being of Aboriginal peoples.

The Government of Canada is committed to continually improving reporting to Parliament and Canadians. The input of readers can do much to ensure that Departmental Performance Reports and other reports are enhanced over time.

Comments or questions can be directed to:

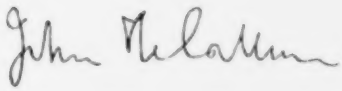
Results-based Management Directorate
Treasury Board of Canada Secretariat
L'Esplanade Laurier, Ottawa, Ontario K1A 0R5
OR at: rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

106-00799/

Canada Customs and Revenue Agency

Performance Report

For the period ending
March 31, 2005



The Honourable John McCallum, P.C., M.P.
Minister of National Revenue

This *Performance Report* is identical in content to the Canada Customs and Revenue Agency's *2004-2005 Annual Report*. The Minister of National Revenue tables the CCRA's *Annual Report* in Parliament pursuant to the requirements of the *Canada Customs and Revenue Agency Act*. The *Performance Report* and the CCRA's *Annual Report* contain the same comprehensive performance information and an assessment by the Auditor General of Canada of the fairness and reliability of that information, as well as the opinion of the Auditor General of Canada on the CCRA's financial statements. For more information on the *CCRA's Annual Report*, visit the CCRA's Web site at www.cra.gc.ca, or write to Director, Reporting and Performance, Policy and Planning Branch, Canada Customs and Revenue Agency, 555 MacKenzie Avenue, Ottawa, Canada K1A 0L5.

CCRA Annual Report to Parliament 2004-2005

More Ways to Serve You!
Pour vous servir encore mieux !

Canada Customs and Revenue Agency
Agence des douanes et du revenu du Canada

Canada

Who We Are

The Canada Revenue Agency (CRA) is the principal revenue collector for the federal government. Annually, we collect over $300 billion in taxes and other revenues; distribute close to $12.5 billion in benefit payments to millions of families and individuals on behalf of the federal, provincial, and territorial governments, as well as First Nations; and employ up to 34,300 permanent employees at 55 service sites across the country.

Changes—both large and small—in the lives of Canadians impact the CRA. Whether it is the birth of a child, a new job, a change in marital status, a business investment, or the purchase of goods over the Internet, the CRA must be able to deliver the programs and services that Canadians need when and how they need them.

Our mandate and strategic direction focus on promoting compliance with the legislation we administer. We pursue our mandate while ensuring that the tax and benefits administration system functions in the best interest of Canadians at the lowest possible cost. We continue to maximize the full potential of our agency status to build on these services and programs in ways that will benefit individuals and other levels of government into the future. With four enduring values—integrity, professionalism, respect, and co-operation—we believe in providing service excellence to all our clients, supported by fair and responsible enforcement, to ensure the integrity of our tax and benefits system and to maintain the trust and confidence of Canadians.

On December 12, 2003, the Government transferred the customs function of the Canada Customs and Revenue Agency (CCRA) to the Canada Border Services Agency (CBSA). As a result of this transfer, it is proposed that the CCRA continue operations under the name of the Canada Revenue Agency (CRA). This name change and the renaming of the *Canada Customs and Revenue Act to the Canada Revenue Agency Act* are presented in Bill C-26, an Act to establish the Canada Border Services Agency, which has been referred to committee in the Senate at the time of printing of this document.

To reflect these proposed legislative changes, and to ensure the reader understands that the information contained in this document pertains only to the revenue and benefits components, we are using the name Canada Revenue Agency (CRA).

2004-2005 CRA at a Glance

- Collected close to $305 billion—averaging over $1.2 billion every working day, including:
  - Over $42 billion on behalf of the provinces, territories, and First Nations
  - Over $17.7 billion for Employment Insurance Premiums
  - Approximately $29 billion in net revenues on behalf of the Canada Pension Plan
- Benefit and credit payments worth close to $12.5 billion distributed to over 11 million entitled Canadian recipients

- Over $1 billion in interest and penalties waived or cancelled under fairness provisions
- Almost 1.5 million employers withheld and remitted $171 billion in source deductions—about 56% of the revenues we collected
- Close to $10.2 billion in fiscal impact identified through measures for addressing non-compliance
- Almost 90 agreements with other government departments and agencies for joint program delivery
- Over 24 million individual and trust tax returns and 1.5 million corporate tax returns processed

- Over 24 million tax-related visits to the CRA's website
- Approximately 22 million public enquiries answered
- Almost 15,800 volunteers completed more than 458,000 simple tax returns for low-income, eligible taxpayers
- More than 6,600 voluntary disclosures processed, with related assessments totalling nearly $320 million
- Resources:
  - Operating budget of $3.2 billion
  - Workforce of up to 34,300 permanent employees across Canada, and a term population which fluctuates to approximately 10,000 during peak tax filing season

Performance against Strategic Outcome

Strategic Outcome – Compliance with Canada's tax laws, and the effective delivery of benefits and other programs and services	2004-2005	Met	Good
	2003-2004	Met	Good

Performance against Expected Outcomes — Page

✓ Canadians pay their required taxes and the tax base is protected

✓ Canadians receive their rightful share of entitlements

✓ Provinces, territories and other government departments rely on the CRA as a key service provider

✓ Canadians receive an impartial and responsive review of contested decisions

✓ Internal services enable business lines to maximize performance and operations

		(in millions)
CRA Net expenditures	2004-2005	3 050 977
	2003-2004	2 945 838

✓ Met ✓ Met in Part ✗ Not Met

Performance against Strategic Outcome

		Performance rating	Data[1] quality
Strategic Outcome – Compliance with Canada's tax laws, and the effective delivery of benefits and other programs and services	2004-2005	Met	Good
	2003-2004	Met	Good

Performance against Expected Outcomes	Page
✓ **Canadians pay their required taxes and the tax base is protected**	
• Compliance rates continued to be high, as demonstrated in the table, 'Estimated Compliance Rates and Indicators'. Most individuals and businesses file their returns and pay their reported income taxes on time. We reduced the ratio of gross tax debt to gross revenue, and the inventory of tax debt greater than five years of age, and we exceeded our cash collection commitments to the Government of Canada, although the dollar value of tax debt grew. For reporting compliance, we focus on the small percentage of the population who pose the greatest risk to tax revenue since, in our judgement, incidence of non-compliance is relatively low, although in total it is financially significant.	25 38
• We met or mostly met our most important service standards, including those for the timeliness of processing tax returns. We expanded our electronic service options. Our take-up rates for electronic services improved and we achieved a participation rate of 49.4% for T1 electronic filing for the 2004 tax year.	27 28
✓ **Canadians receive their rightful share of entitlements**	
• We issued on time over 99.8% of all CCTB, GST/HST credit, and provincial and territorial payments, for programs that we administer, consistent with our performance last year.	44
• Based on an internal CRA study, over 99% of benefit payments and notices were issued accurately.	44
✓ **Provinces, territories and other government departments rely on the CRA as a key service provider**	29
• We collected over $42 billion in taxes and administered 17 ongoing child benefit and credit programs for provinces and territories. We continued to broaden the scope of programs and services administered on behalf of our client governments.	21 46
✓ **Canadians receive an impartial and responsive review of contested decisions**	
• We resolved most disputes administratively. The majority of our determinations that went to the Tax Court of Canada were upheld. The timeliness of our dispute resolution, specifically Income Tax, has steadily improved over the past several years. However, we need to improve the timeliness of CPP/EI dispute resolution. Continued effort is required to reduce the inventory of disputes and voluntary disclosure cases.	54 53
✓ **Internal services enable business lines to maximize performance and operations**	
• Our strategic direction and the strategic oversight by our Board of Management was reviewed in our internal assessment of agency status. The Board has promoted results-based management.	58
• We continued to improve financial systems and controls to respond to the recommendations included in the Auditor General's report on government-wide financial management.	59
• While our HR reform is well under way, the Taking Stock review has identified some required improvements in the area of the Competency Based Human Resources Management system (CBHRM).	61

		(in millions)
CRA Net expenditures	**2004-2005**	**3 050 977**
	2003-2004	**2 945 838**

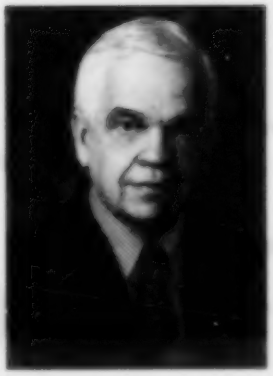
✓ Met ✓ Mostly Met ✗ Not Met

[1] See 'Performance and Data Quality Ratings' page 20 for the definitions of the ratings used.

Message from the Minister

As Minister of National Revenue, it is my privilege and honour to table the Canada Revenue Agency's (CRA) fifth Annual Report to Parliament, which demonstrates how we fulfilled our mandate over the past year.

The responsibility for administering taxes and benefits on behalf of governments and government institutions in our country, brings with it two important obligations. First, we must maintain public confidence in the integrity of the tax system by being fair and diligent in enforcing the law. We also place a high priority on the security of our facilities, information privacy, respect for citizens and employee ethics. As a result, the Agency is recognized and respected for its integrity, fairness and innovation in administering high-quality, yet affordable, programs.



Second, we must be efficient in how we administer our budget. Our agency status has provided a foundation from which we can administer our core program activities in a productive and innovative manner. The CRA has done this by managing expenditures, raising productivity and reallocating resources to the most essential program activities, while maximizing the use of existing resources. Our Board of Management, composed of individuals from the private sector across the country, has imposed on the Agency an additional level of rigour. This enables us to maintain a strong core business, advance our governance, develop business and ensure growth, and maintain program efficiencies.

Our services, such as 'My Account', use cutting-edge technology to provide Canadians with a secure option for viewing and managing their personal income tax accounts from their own home or office. By providing services like this and others, we are offering Canadians more convenient and accessible ways to voluntarily comply with their tax obligations.

In the past year, we increased co-operation with other federal departments and agencies. New services were also provided to provinces, territories and First Nations governments. We participated in discussions with the Government of Ontario on leveraging our systems to collect provincial corporate tax, we created the First Nations Advisory Committee, and we concluded agreements with First Nations governments to collect taxes on their behalf. These measures illustrate our willingness and desire to work collaboratively in designing services that meet the needs of various client governments.

We have made great progress since becoming an agency only six years ago, and we are well positioned to continue delivering the best value in our services. I am proud to be responsible for such a dynamic and professional organization.

John McCallum

The Honourable John McCallum, P.C., M.P.
Minister of National Revenue

Foreword by the Chair

The Board of Management brings to the Canada Revenue Agency (CRA) private sector rigour and expertise in managing its resources, services, property, personnel and contracts. Our goal is to increase efficiency in administrative overhead spending and reinvest the savings, where possible, to address the risks and challenges in maintaining the integrity of the tax system, while enhancing service to Canadians.

This past year has seen significant progress on the Agency's change agenda. We continued to transform how we do business, keeping pace with changes in technology and management practices. For example, we carried on with reforms to our human resource regime and to our financial information and performance measurement systems. We also laid the groundwork for future business achievements, by managing expenditures and reallocating resources to focus on our key program priorities. In the year ahead, my colleagues on the Board of Management and I look forward to working with management in setting the future direction for the CRA.

This is the first Annual Report to be tabled in Parliament since I was confirmed as Chair of the Board of Management in March 2005. This Annual Report is a vital part of our reporting efforts, as it helps fulfill the Agency's priority of ensuring trust and integrity in our people and our operations. We will continue reporting tangible and practical results, to remain transparent and to demonstrate our accountability to Canadian taxpayers.

I am pleased to recommend this report to the Minister of National Revenue, the Honourable John McCallum, for tabling in Parliament.

Connie I. Roveto
Chair, Board of Management

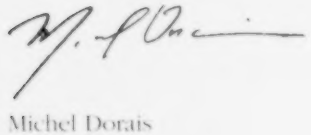
Management's Representation and Statement of Responsibility for Performance Information

I submit for tabling in Parliament the 2004-2005 Annual Report (Departmental Performance Report) for the Canada Revenue Agency (CRA)[1]. The *Canada Customs and Revenue Agency Act* requires that an annual report be tabled in Parliament. This report must include information about the CRA's performance on objectives established in its Corporate Business Plan. It must also include an assessment by the Auditor General of Canada of the fairness and reliability of that information. It is not the role of the Auditor General of Canada to assess or comment on the CRA's actual performance.

This report has been prepared on the basis of reporting principles and other requirements in the *Guide for the Preparation of 2004-2005 Departmental Performance Reports* (Treasury Board of Canada Secretariat, April 2005). The CRA maintains systems and practices that provide reasonable assurance that the performance information presented in this report is accurate, comprehensive and balanced. However, some of the performance information is based on management's best estimates and judgments, and this is appropriately disclosed. The Agency is continuing to make progress on the development of robust performance measures for its expected results.

The CRA's Corporate Audit and Evaluation Branch conducts independent reviews of various aspects of the CRA's performance. Also, the Board of Management's Audit Committee oversees management's responsibilities for maintaining internal controls and financial and performance reporting systems; its members meet regularly with internal and external auditors. The Board of Management recommends the Annual Report to the Minister for approval.

This Annual Report includes the CRA's performance information with the assessment of the Auditor General of Canada, as shown on page 69. This Annual Report also includes the CRA's audited financial statements, prepared on a full accrual accounting basis, and unaudited supplementary financial information for reporting to Parliament on the use of appropriations. Business line spending is consistent with the reporting method for parliamentary appropriations, which is different from the full accrual basis of accounting used for the audited financial statements. A reconciliation of the expenditures reported under these two financial reporting methodologies is shown in Table 10 on page 153 under the financial statements section of this report.



Michel Dorais
Commissioner

1. Please refer to inside cover regarding the name change from Canada Customs and Revenue Agency (CCRA) to Canada Revenue Agency (CRA).

Table of Contents

CCRA Annual Report to Parliament 2004-2005

Executive Summary 13

Performance by Business Line 17

- Tax Services 21
- Benefit Programs and Other Services 41
- Appeals 50
- Corporate Management and Direction 56

Conclusion by the Commissioner 67

Auditor General's Assessment 69

Schedules 73

- Schedule A – Agency Organization 73
- Schedule B – Government-wide Reporting 75
- Schedule C – Overall Performance against Service Standards 78
- Schedule D – Key URLs for Additional Information 83
- Schedule E – Glossary 84
- Schedule F – Acronyms and Abbreviations 86

Financial Statements 87

Executive Summary

The Canada Revenue Agency's (CRA)[2] strategic outcome is ***Compliance with Canada's tax laws and the effective delivery of benefits and other programs and services***. Our Annual Report to Parliament for fiscal year 2004-2005 assesses the extent to which we have achieved this strategic outcome, by measuring how well we deliver on the following expected outcomes:

- Canadians pay their required taxes and the tax base is protected.
- Provinces, territories, and other government departments rely on the CRA as a key service provider.
- Canadians receive their rightful share of entitlements.
- Canadians receive an impartial and responsive review of contested decisions.
- Internal services enable business lines to maximize performance and operations.

The inside cover section at the front of this report provides highlights of our performance by strategic outcome. The chapters that follow provide details for each of our business lines: Tax Services, Benefit Programs and Other Services, Appeals, and Corporate Management and Direction.

Canadians pay their required taxes and the tax base is protected

We believe that, to achieve our mandate, we must make it easy for taxpayers and businesses to meet their obligations. We must also ensure fairness and tax integrity by applying robust compliance programs, and operate in a cost-effective manner.

As 'Estimated Compliance Rates and Indicators' on page 25 shows, voluntary compliance continued to be high for filing, registration and remittance in 2004-2005. There are non-compliance challenges related to the reporting of the right amount of income and claiming the correct deductions and credits—whether unintentional or not. It is our assessment that, for the vast majority of Canadians, the incidence and magnitude of non-compliance are relatively low, although in total it is financially significant. Notwithstanding, we have established a strategy to further strengthen compliance in both the short and the long term, specifically in the following areas:

- aggressive tax planning;
- the underground economy;
- Goods and Services Tax / Harmonized Sales Tax (GST/HST); and
- Non-Filers / Non-Registrants and Collections.

Our measures to address non-compliance identified almost $10.2 billion in fiscal impact, exceeding our commitment to the Government of Canada by nearly $1.5 billion.

Further, to better manage the level of tax debt, we invested additional resources in our accounts receivable program to improve the collection of outstanding accounts and reduce the proportion of aged accounts. Reducing the size of inventory of older accounts continued to be a high priority in 2004-2005. As a result of this special initiative to reduce accounts to their net realizable value, we wrote off in whole or in part approximately $2.4 billion of uncollectible amounts—almost double that of previous years. This, coupled with the reduced intake of tax debt, eliminated the gap between the dollar value of accounts resolved and the intake of new debt, lowered the ratio of gross tax debt to gross revenues, and reduced the inventory of older tax debt. Total tax debt now stands at $18 billion.

2. Please refer to inside cover regarding the name change from Canada Customs and Revenue Agency (CCRA) to Canada Revenue Agency (CRA).

In 2004-2005 we increased the reliability and efficiency of our financial systems that are used to record revenues owed by and due to taxpayers. We also embarked on a multi-year process to modernize our data-processing systems to support our move towards an integrated, client-centred approach and improve our ability to manage tax debt.

Part of our strategy in 2004-2005 to deliver affordable client services was to increase client self-service by enhancing our electronic service options. For instance, Canadians can now go online to view their income tax information, change their return, change their address or file a formal dispute, and obtain benefits information.

Our commitment to timely, accessible, reliable and fair service that is responsive to clients' needs is supported by published service standards that help to set public expectations and contribute to overall client satisfaction. This year, we added four new service standards, bringing the total to 36 service standards related to this expected outcome. We met or mostly met 89% of our service standard targets compared with 69% in 2003-2004. See "Schedule C" for our performance against service standards.

Provinces, territories and other government departments rely on the CRA as a key service provider

The CRA delivers tax and benefit programs and services on behalf of provinces, territories, First Nations, and other federal departments and agencies. We administer 17 child benefit and credit programs for the provinces, many of which started under the joint federal, provincial and territorial National Child Benefit (NCB) initiative. Our approach to administering these programs is to reduce duplication and increase efficiency, as well as to simplify tax and benefit administration for provincial governments. One example of this approach is the electronic data exchange service, which makes it easier for clients to receive benefits from their provincial programs. In 2004-2005, seven provincial programs joined our income verification data exchange service, bringing this total to 13 programs.

In addition, we supported the Department of Finance Canada in its negotiations with First Nations on establishing new tax administration agreements. These agreements included the collection of a First Nations GST with nine Yukon First Nations, a First Nations Personal Income Tax Agreement with the Kluane First Nation, and an agreement to allow the CRA to collect certain First Nations taxes with the Whitecap Dakota First Nation.

One of the objectives of becoming an agency was to improve our capacity to work with other levels of government. We anticipate signing a memorandum of understanding in the near future with the province of Ontario on the implementation of a single corporate tax administration.

Our strengthened accountability regime includes not only an annual report that is tabled in Parliament, but also annual reports submitted to provinces and territories on the services we administer on their behalf.

Canadians receive their rightful share of entitlements

The benefit programs administered by the CRA, such as the Canada Child Tax Benefit (CCTB), the GST/HST credit, Children's Special Allowances, and the disability tax credit, make a significant contribution to the economic and social well-being of Canadians. We issued more than 70 million CCTB and GST/HST credit payments, totalling close to $12.5 billion, to over 11 million low- and moderate-income recipients.

Again this year, we issued on time more than 99% of all CCTB, GST/HST credit, and provincial and territorial payments for the programs that we administer. We also met our targets for the timely and accurate processing of applications for benefit and account adjustments, as well as for

processing the benefit amounts resulting from these in-year transactions.

To improve the degree of compliance with benefit rules, we increased the number of CCTB accounts selected for review and achieved an increase in our validation adjustment rate. This enabled us to minimize the amounts of overpayments under these programs.

Canadians receive an impartial and responsive review of contested decisions

Our appeals program is one of the largest dispute resolution services in government. It includes the Fairness Initiative, which allows us to forgive interest and penalties in situations where clients are unable to comply with their tax obligations due to circumstances beyond their control, and the Voluntary Disclosures Program, which allows clients to correct past errors without penalty.

The CRA tries to resolve cases fairly with clients. If they are not satisfied with the CRA's determination, clients have the option of appealing to the courts—a lengthy and potentially costly option. Across the three program areas, Income Tax (the largest program), GST/HST, and CPP/EI, the majority of appeals cases were resolved before going to the courts; this demonstrates responsiveness and cost-effectiveness. Further, the courts confirmed the CRA's original pre-court determinations in more than half of the cases they reviewed.

With respect to timeliness, for income tax files, we reduced the average processing time from 135 days to 130 days. We did not, however, meet our processing targets for GST/HST and CPP/EI files. A review of these results will help us determine the next steps needed to balance timeliness with the quality of our decisions.

Internal services enable business lines to maximize performance and operations

The Board of Management, which became part of the CRA's governance structure when it became an agency in 1999, is responsible for overseeing the organization and administration of the CRA and the management of its resources, services, property, personnel and contracts. It is also responsible for approving the Corporate Business Plan, which establishes the objectives on which this document reports. With membership from private business across Canada, the Board also brings a private sector perspective to the CRA's work, and performs a healthy challenge role to senior management.

The strengthening of financial management is a key priority at the CRA. In 2004-2005 the CRA spent $3,051 million of its $3,226 million budget, a lapse of $175 million, or 5.4% of budget. While workload volumes have increased in some areas, and labour negotiations were settled with the largest union in 2004-2005, financial expenditures remained relatively stable, increasing by $105 million or about 3.6% over last year. We have also introduced various initiatives and reviews aimed at improving efficiency, such as modernizing employee compensation services, and these measures are contributing to savings in operating expenditures.

As part of our resource management strategy, where possible, we limited administrative overhead spending and reallocated funding to program priorities. The initiatives that we undertook upon becoming an agency, such as those to reform procurement, contracting and other administrative activities, are largely complete. Through these reforms, savings have been identified and our processes have improved. Our human resource management initiatives continue to mature. This has included developing strategies to address the impact of the expenditure review and to deal with future requirements for more knowledge workers.

In support of program delivery, our information technology (IT) services continued to deliver high levels of IT service availability of the applications, infrastructure and network services that are needed for operational capability in a secure environment. At the same time, we took steps to strengthen the security, monitoring and control features in our financial systems to respond to Auditor General's concerns about financial system controls. With continuous expansion and improvements in our online services, once again we were recognized for our IT performance with six awards from the Government Technology Exhibition Conference (GTEC).

Conclusion

We believe that, based on our results for the 2004–2005 fiscal year, we have once again achieved our strategic outcome: Compliance with Canada's tax laws and the effective delivery of benefits and other programs and services. As in previous years, compliance with Canada's tax laws, with respect to filing, registration and remittance, remains at a high level. We do recognize that non-compliance exists, and we continue to identify and challenge this.

Overall, our service delivery was timely and effective, and this is enhanced by the CRA's continued development of electronic services that make it easier for Canadians to get the information they need in order to comply voluntarily. In addition, the increased availability of two-way transactions over the Internet and telephone enables Canadians to access a full range of CRA services; this makes the filing of taxes and the application for benefits more efficient and accessible. In addition, we improved our performance against our service standards.

In its first five years as an agency, the CRA has evolved into an innovative and progressive organization, while maintaining the transparency that has become essential in government today. However, to better respond to the constant changes and unique challenges we face, we must continue to remain creative and dynamic as the CRA moves forward into the next five years.

Performance by Business Line

Context: Strategic Risks and Priorities

The strategic priorities—tax integrity, trust and integrity, business sustainability, and service to Canadians—established in the *Corporate Business Plan 2004–2005 to 2006–2007* were based on an assessment of the following six key risks, challenges and opportunities facing the CRA:

- addressing threats to compliance;
- fulfilling our fiduciary responsibilities;
- managing financial pressures;
- protecting confidential information;
- sustaining human resources; and
- responding to socio-economic and political trends.

In 2004–2005, our greatest risk, that of increasing threats to compliance, was addressed by establishing **tax integrity** as a strategic priority. An Agency-wide review of compliance risks, including emerging trends, as well as shifts in attitudes and behaviours that might affect client confidence in the CRA, confirmed the following four areas of focus.

- **Aggressive tax planning:** The growth in abusive tax schemes, such as tax avoidance arrangements through liberal interpretations of Canada's tax laws, undermines public confidence in our tax system and may give the impression that tax avoidance and evasion are pervasive. The strategy used by the CRA to counteract this includes identifying and auditing all such transactions as quickly as possible, and publicly stating our position on those transactions to prevent further abuses.
- **GST/HST:** Millions of GST/HST transactions take place daily, and an extremely large number of registrants request refunds. Our primary focus is to prevent improper refunds and create a legislative and administrative environment to reduce systemic opportunities for fraud. We used the profiling of high-risk registrants, informant leads, partnerships with other law enforcement agencies, as well as our own audits and investigations to identify cases of possible GST/HST non-compliance.
- **Underground economy:** As part of our multi-dimensional strategy for dealing with the underground economy, we have expanded the use of third-party reporting as well as third-party information. Since non-reporting and under-reporting by self-employed individuals account for much of the unreported income, in addition to our "Get it in Writing!" campaign and Contract Payment Reporting initiative, which are already in place, we published a new pamphlet, entitled "Will you do it for cash?". The pamphlet reminds construction businesses of the requirement to report cash payments on their GST/HST and income tax returns, identifies the consequences of participating in the underground economy, and provides information on the results of our activities to combat the underground economy.
- **Non-filers/non-registrants and collections:** A number of key risks to our compliance objectives were identified in the area of collections and non-filers/non-registrants, including employer compliance issues, inventories of non-filers and past performance in the collections of accounts receivable.

The **trust and integrity** strategic priority mitigated risks associated with protecting confidential information, by responding to policy, social and economic trends, and meeting our financial responsibilities. In 2004–2005, key mitigation strategies included increased focus on the security of information and systems, continued attention to ethics and conduct, and strengthened financial controls and reporting.

In addressing the risks associated with maintaining program integrity, we set the strategic priority of

business sustainability (the maintenance of our programs and services, with particular emphasis on financial and human resources). We realized further productivity gains through a risk-based decision process to reallocate resources to support our core tax and benefits programs and to invest in service innovations.

To meet the challenges of maintaining a voluntary compliance approach to Canada's taxation system and to support the government-wide service priority, we made **service to Canadians** a strategic priority. We believe that if they feel they are getting good service, our clients will have a more positive overall view of our tax administration. This in turn, will reinforce their voluntary compliance. Specific results achieved in 2004–2005 related to this priority are discussed in both the Tax Services and the Benefit Programs and Other Services sections of this report.

The CRA has remained vigilant about managing ongoing risks through the strategic priorities we have established. Our overall strong performance against our expected results demonstrates our success in integrating risk management strategies into our decision making.

Strategic Planning and Reporting Framework

The strategic framework is based on the strategic outcome, which governs the priorities we pursue, and the investments we make to support those priorities. Linked to this strategic outcome are the expected outcomes and expected results for each of our business lines. The expected outcomes describe the impact that each business line has on Canadians. The expected results are what the CRA expects to achieve, and represent the criteria against which our performance will be assessed and reported.

Strategic Framework

Strategic Outcome

Compliance with Canada's tax laws and the effective delivery of benefits and other programs and services

Business Lines

	Tax Services	Benefit Programs and Other Services	Appeals	Corporate Management and Direction
Expected Outcomes	Canadians pay their required taxes and the tax base is protected	Canadians receive their rightful share of entitlements	Canadians receive an impartial and responsive review of contested decisions	Internal services enable business lines to maximize performance and operations[1]
	Provinces, territories and other government departments rely on the CRA as a key service provider			
Expected Results	Clients receive timely, accessible, reliable and fair service that is responsive to their needs			Sound strategic direction, financial and treasury management
	High levels of compliance are achieved and non-compliance is identified and addressed[2]	Non-compliance is identified and addressed		Enhanced human resource management, which contributes to a knowledgeable and skilled workforce in the right place at the right time
	Tax debt is resolved on a timely basis and is within targeted levels[3]			Demonstrate excellence in the provision of internal services
Key Programs	• Client Enquiries • Returns / Applications / Charities Processing • Rulings and Interpretations • Revenue Collections • Reviews, Audits, Investigations and Enforcement	• Canada Child Tax Benefit and GST/HST credit • Provincial and territorial benefit and credit programs • Children's Special Allowances • Disability Tax Credit	• Dispute Resolution • Fairness Monitoring • Voluntary Disclosures	• Information Technology • Human Resources • Finance and Administration • Policy and Planning, Corporate Audit and Evaluation, Agency Management

1 The wording was modified from the Corporate Business Plan 2004-2005, which was as follows: "Internal services maximize performance of our business lines and operations." The new wording reflects the enabler role of internal services.

2 The wording was modified from the Corporate Business Plan 2004-2005, which was as follows: "Non-compliance is identified and addressed." The new wording includes the CRA's efforts to ensure high compliance, and not just to address non-compliance.

3 The wording was modified from the Corporate Business Plan 2004-2005, which was as follows: "Level of tax debt is within targeted levels." The new wording includes the CRA's attention to the timely resolution of tax debt.

Rating our Performance

In the following sections, the performance of each business line is measured by how it achieved the expected results outlined in the strategic framework. For each expected result, we provide a performance summary, including the rationale for the performance rating in relation to the performance expectations in the Corporate Business Plan, and comment on year-over-year performance.

We use qualitative and quantitative indicators to determine our performance ratings. Survey results, statistical sampling and business operational data inform our performance assessments. Although we have made progress in developing robust performance measures, we need to make some of them more concrete and measurable. In these cases, we use the best information we have to make an assessment.

We rate the performance of our business lines on whether expectations, set in our corporate business plan, were met, mostly met or not met. The data quality ratings indicate whether they are based on good, reasonable or weak data. The table below, entitled 'Performance and Data Quality Ratings', defines these terms. Generally, our data collection systems provide reliable information.

The sections that follow provide more in-depth discussions of our performance in 2004–2005 for each of our four business lines.

Performance and Data Quality Ratings

	Performance Ratings
Met	Our performance **met** our expectations
Mostly met	While the performance **met most** of our expectations **some gaps** exist
Not met	**Significant gaps** exist in performance and **most or key expectations were not met**
	Data Quality Ratings
Good	Performance rating based on management judgment **supported by an appropriate level of accurate information** (including management estimates) obtained from reliable sources or methods
Reasonable	Performance rating based on management judgment **supported, in most cases, by an appropriate level of accurate information** (including management estimates) obtained from reliable sources or methods
Weak	**Significant gaps in robustness of performance information**; performance rating based on management judgment **supported by entirely or predominantly qualitative information** from informal sources or methods

Tax Services

Tax Services is the largest of the CRA's business lines. It is responsible for administering, assessing and collecting more than $300 billion in taxes and excise taxes, including more than $42 billion in taxes on behalf of Canada's provinces (except Quebec), territorial governments and First Nations. Our clients include almost 30 million individuals, businesses, trusts and other organizations.

The Canadian tax system is based on self-assessment and voluntary compliance. Tax Services programs are aimed at promoting compliance with Canada's tax laws and ensuring that clients pay their required taxes. Compliance is highly sensitive to many factors, such as perception of government, general values held by society, the economy, the structure of the tax system and legislation. Many of these factors are beyond our control.

Tax Services programs help to ensure that CRA's clients receive accurate information and assistance in understanding their rights and obligations under the Canadian tax system. Tax Services activities include registering businesses, charities and deferred profit-sharing plans; obtaining and processing returns and payments; issuing rulings on and interpretations of tax law; collecting arrears; performing reviews and audits; and identifying and prosecuting cases of wilful non-compliance. We also administer tax incentives, such as the Scientific Research and Experimental Development (SR&ED) tax credit, film tax credits and other targeted credits, as well as deductions that generate refunds or otherwise reduce the amount of tax that would be owed. In addition, the CRA provides expert technical assistance to foreign revenue administrations.

The CRA is not alone in promoting tax compliance. A strong legislative foundation requires employers to withhold and remit deductions at source, obliges businesses to collect and remit GST/HST on our behalf, and specifies sanctions and penalties for non-compliance. Financial institutions offer convenient, accessible services that enable individuals and businesses to receive and deposit refunds and remit tax payments on time.

Equally important are law enforcement agencies, such as the Royal Canadian Mounted Police (RCMP) and the Financial Transactions and Reports Analysis Centre of Canada (FINTRAC). We work closely with these agencies when conducting investigations into suspected tax evasion related to money laundering or terrorist financing. We also work with international tax administrations and organizations, such as the Pacific Association of Tax Administrators (PATA), the Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) and the Inter-American Center of Tax Administrations (CIAT).

Spending Profile

In 2004-2005, 66% ($2 billion) of the CRA's overall expenditures were devoted to the Tax Services business line. The CRA had 27,384 full-time equivalent (FTE) staff delivering tax programs and services. The expenditures have increased by 4.2% over the amount for 2003-2004, while FTE utilization has decreased by 2.2%.

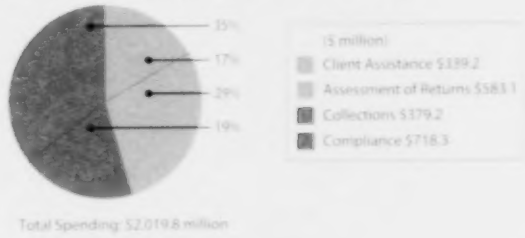
A similar trend can be observed at the agency level, where expenditures have increased by 3.6% and FTE utilization decreased by 2.6%. The increase in expenditures can be attributed largely to retroactive and current-year salary increases. The decrease in FTE utilization, in part attributable to the 2004 labour disruption, is not reflected in the employee count at year-end, which has remained stable over the last two fiscal years.

As shown in Figure 1, the largest share of Tax Services resources (35.5%) was spent on activities related to reporting compliance for reviews, examinations, audits and other compliance programs. Some 28.9% was spent on the assessment of returns, which includes filing and remittance operations, SR&ED activities and payments to the Ministère du Revenu du Québec to administer the GST in Quebec. The third component is Collections (18.8%), which is dedicated to ensuring that deductions at-source are remitted and to collecting outstanding accounts. Client Assistance, through various service channels such as telephone assistance and publications, made up 16.8% of the expenditure.

Throughout Client Assistance and Assessment of Returns programs, business processes are continually being re-engineered to generate efficiency gains that, over time, help to offset the impact of the normal growth in workload, which is not compensated by the central agencies. For example, while Individual Returns and Payments Processing FTE utilization decreased by some 3.7% from 3,686 to 3,550, from 2003-2004 to 2004-2005, the annual growth in individual returns processed stood at some 1.5%.

While the Agency has not received funding for normal volume growth, there has been funding provided tied to specific initiatives related to new tax rules for registered charities, money laundering and the impact of the 2004 federal budget initiatives, such as the charities disbursement quota, Canada Learning Bond and Canada Education Savings, Tax Shelters and Non-Resident Investment through Mutual Funds.

Figure 1 Resource Spending by Programs



Total Spending: $2,019.8 million

Data quality: Good

Key Volumetrics

Cash Deposits: $304.8 billion to the Consolidated Revenue Fund

Clients: 24.4 million individual income tax filers; about 1.5 million employer accounts; about 1.6 million corporate tax filers; 2.4 million GST/HST registrants (excluding Quebec); 25,082 registered pension and deferred profit-sharing plans; and 81,424 registered charities

Services: More than 14 million public enquiries handled and more than 24 million tax-related visits to the CRA website

Processing: 23.6 million individual returns, close to 1.6 million corporate returns, approximately 6.7 million GST/HST returns, 175,554 trust returns and 78,669 charities returns, resulting in more than 34 million payments

Fiscal Impact of Our Compliance Programs: Almost $10.2 billion

Audits and Investigations Completed: 318,337 reviews, examinations and audits, as well as 3,898 other enforcement actions, including criminal investigations of tax evasion and audits under the Special Enforcement Program for income obtained from illegal activity

Performance Report Card

Expected Outcomes:

- Canadians pay their required taxes and the tax base is protected
- Provinces, territories and other government departments rely on the CRA as a key service provider

		Performance rating	Data quality
Expected Result – Clients receive timely, accessible, reliable and fair service that is responsive to their needs	**2004-2005**	**Met**	**Good**
	2003-2004	Met	Good

Performance against Expectations	Page
✓ Maintain effective communications and implement legislative changes accurately and within required timeframes	26
✓ Expand the range of our alternative electronic services	26
✓ Improve take-up rate of alternative electronic information services	27
✓ Increase participation in electronic filing to 50% of T1 returns by 2004-2005	27
✓ Meet our service standards and internal performance targets	27
✓ Assess returns accurately	28
✓ Maintain or increase client satisfaction levels	29
Demonstrate efficiency in trends on cost of operations[1]	29
✓ Continue growth in programs and services administered by the CRA on behalf of the provinces and territories	29

[1] No results for 2004-2005 related to this performance expectation are available. We are working towards measurement of these results for future reporting.

Expected Result – High levels of compliance are achieved and non-compliance is identified and addressed	**2004-2005**	**Met**	**Good**
	2003-2004	Met	Good

Performance against Expectations	Page
✓ Achieve overall high levels (over 90%) of filing, registration and remittance compliance by individuals, corporations, businesses and employers	31
✓ Meet benchmark for number of returns and registrations secured through the Non-Filer Program	32
✓ Risk assessment processes to identify reporting non-compliance are effective	32
✗ Meet audit coverage level commitments to the Government of Canada	35
✓ Identify issues and make recommendations to the Department of Finance Canada for legislative changes	36
✓ Participate in meaningful discussions with domestic and international associations and committees to address the risk of non-compliance in areas such as e-commerce and tax havens	37
✓ Meet anticipated fiscal impact levels of our compliance programs	37

Expected Result – Tax debt is resolved on a timely basis and is within targeted levels	**2004-2005**	**Met**	**Good**
	2003-2004	Mostly Met	Good

Performance against Expectations	Page
✓ Level of tax debt is within forecasted dollar levels	38
✓ Meet cash collection commitments to the Government of Canada	38
✓ Dollar value of accounts resolved meets or exceeds the intake of new debt (assuming stable levels of intake)	38
✓ Stabilize or prevent further deterioration in the ratio of outstanding tax debt to gross cash receipts	39
✓ Increase productivity, as measured by cost to resolve $1,000 in tax debt	39
✓ Reduce the inventory of older accounts (greater than five years) relative to prior years	39
✓ Enhance processes for managing tax debt	40

✓ Met ✓ Mostly Met ✗ Not Met

Performance Report Card

Expected Outcomes:

- Canadians pay their required taxes and the tax base is protected
- Provinces, territories and other government departments rely on the CRA as a key service provider

Expected Result – Clients receive timely, accessible, reliable and fair service that is responsive to their needs	**2004-2005**	**Met**	**Good**
	2003-2004	Met	Good

Performance against Expectations	Page
✓	
✓	
✓	
✓	
✓	
✓	
✓	
✓	

Expected Result – High levels of compliance are achieved and non-compliance is identified and addressed	**2004-2005**	**Met**	**Good**
	2003-2004	Met	Good

Performance against Expectations	Page
✓	
✓	
✓	
✗	
✓	
✓	
✓	

Expected Result – Tax debt is resolved on a timely basis and is within targeted levels	**2004-2005**	**Met**	**Good**
	2003-2004	Mostly Met	Good

Performance against Expectations	Page
✓	
✓	
✓	
✓	
✓	
✓	
✓	

✓ Met ✓ Mostly Met ✗ Not Met

Performance Discussion

The Tax Services business line has two expected outcomes.

Canadians pay their required taxes and the tax base is protected. Canada's tax system is based on voluntary compliance and self-assessment. We believe that most taxpayers, given the proper information, tools and assistance, will voluntarily comply with Canada's tax laws. We assist Canadians in complying with Canada's tax laws by providing timely and accessible services, as well as through education. We also carry out enforcement activities based on risk assessment and risk management.

We have met this expected outcome through the following:

- continuing our strong performance in service delivery and returns processing. We exceeded our service standard targets for individual and corporate returns, and we have made advances in expanding our range of electronic service offerings;
- assisting a vast majority of individuals and businesses to file their income tax returns and pay their reported taxes on time. The table entitled 'Estimated Compliance Rates and Indicators' on page 25, shows our compliance rates and indicators for filing, registration, remittance and reporting. For the vast majority of Canadians, the incidence and magnitude of non-compliance remain relatively low, although in total it is financially significant. While the CRA has a sustained audit presence across all sectors, CRA enforcement is focused on addressing the small minority of taxpayers who are engaged in more serious acts of non-compliance and who pose the greatest risk to tax revenue;
- continuing to identify and address non-compliance through the assessment and management of ongoing and emerging risks. We exceeded our fiscal impact commitment to the Government of Canada and met most of our internal audit coverage rate targets. We did not, however, meet most of the audit coverage commitments made to the Government of Canada; and
- improving our performance in managing tax debt, achieving a rate of production equivalent to the total intake of new debt, meeting our Government of Canada commitment for cash collections, stabilizing the ratio of outstanding tax debt to gross cash receipts and enhancing efforts to reduce older uncollectible accounts, through either collection activities or write-offs.

Provinces, territories and other government departments rely on the CRA as a key service provider. Our legislative flexibilities as an agency, our business expertise and the adaptability of our automated systems enable the CRA to provide Canadians with a wide range of services on behalf of the provinces, territories, and other federal departments and agencies. This helps to eliminate duplication and reduce the overall cost to taxpayers.

We have met this expected outcome by continuing to strengthen our relationships with provincial and territorial clients by administering programs; providing accountable, client-focused services and expanding services for these clients. A new service agreement was signed with Manitoba, and we expect to use this agreement as a model for future negotiations. We also increased the number of arrangements with First Nations. Under these arrangements, we collect income and consumption taxes on their behalf.

By effectively delivering tax services, we believe we have contributed to the achievement of the CRA's strategic outcome.

Estimated Compliance Rates and Indicators

Filing Compliance – Recent analyses show that most Canadian individuals (over 18 years of age) and businesses file their tax returns on time, without any direct intervention by the CRA. Our estimates are outlined below

	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005
• Individuals[1] who filed a timely return[2]	93.1%	93.1%	92.6%	92.6%
• Corporations[3]—taxable incorporated businesses that filed their returns on time	91.9%	87.2%	87.1%	86.0%
• Businesses[4] that filed their GST/HST returns on time	90.3%	91.6%	91.5%	91.9%
• Employers who filed their T4 returns	96.4%	96.4%	96.5%	94.5%

GST/HST Registration Compliance[3] – Our estimates indicate a reasonably high degree of registration compliance (many businesses are not required to participate). Our estimates are outlined below

	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005
• Canadian businesses that were registered for the GST/HST	83.2%	84.6%	86.6%	88.8%

Remittance Compliance

	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005
• Individuals who paid their reported taxes on time	90.3%	93.1%	94.3%	93.2%
• Corporations—taxable incorporated businesses that paid their reported income taxes on time	95.0%	93.1%	91.0%	90.7%
• Businesses that collected GST/HST[5]	2.5 million collected $41 billion	2.5 million collected $44 billion	2.6 million[6] collected $44 billion	2.7 million collected $47 billion
• Employers who forwarded at-source deductions on behalf of their employees	89.9%	90.1%	90.1%	89.1%

Reporting Compliance – Non-compliance with reporting requirements takes many forms, ranging from errors and unintentional omissions to wilful tax evasion. To make a qualitative assessment of compliance, we rely on macro indicators, such as the tracking of GST revenues to retail sales and personal expenditures on goods and services. We also consider program indicators, compliance rate estimates and public opinion indicators, examples of which are outlined in this report. Our assessment is that, for the vast majority of Canadians, the incidence and magnitude of non-compliance are relatively low, although in total it is financially significant. CRA enforcement is focused on addressing the small minority of taxpayers who are engaged in more serious acts of non-compliance and who pose the greatest risk to tax revenue

	Program Year			
	2000	2001	2002	2003
• Individuals—Compliance rate for key tax credits and deductions not subject to third-party reporting	92.8%	91.1%	89.9%	88.9%
• GST/HST—Prepayment compliance rate	N/A	N/A	92.6%	92.7%

1. Statistics Canada estimate, based on census data.
2. These statistics have been restated to exclude late filed returns with balances owing.
3. Source: CRA T2 corporate tax database.
4. Businesses based in Quebec register with the Ministère du Revenu du Québec, which administers GST on behalf of the CRA and remits the net amount due to the Agency.
5. Data is consistent from the prior year cycle to the year in question.
6. Number of businesses updated from last year's number due to rounding.

Expected Result – Clients receive timely, accessible, reliable and fair service that is responsive to their needs

To help clients meet their obligations under the law and to foster high levels of voluntary compliance, the CRA continued in 2004-2005 to provide timely, accessible, reliable and fair service and education to its clients. To inform and educate our clients, our services include Internet-based information and transactions; telephone and face-to-face communications; plain language forms, guides and publications; technical interpretations; rulings; and specialized problem resolution services.

✓ Maintain effective communications and implement legislative changes accurately and within required timeframes

Our client services, combined with our partnerships with other government and non-governmental organizations, allow us to provide updated and coordinated information to our clients in a timely and accessible fashion. During 2004-2005, we continued to successfully implement major legislative changes within required timeframes through our rigorous and highly structured annual publications review process. We ensured that any new or changed information and legislation were accurately incorporated in time to meet our critical delivery targets for more than 1,000 tax-related publications—all of which are available on or through our website. Our visually impaired clients can also obtain these publications in alternative formats, including Braille, large print, audio cassette and diskette.

✓ Expand the range of our alternative electronic services

We believe that our clients are more likely to participate in a tax system that is accessible and provides responsive service. We face the ongoing challenge of responding to clients' needs, while at the same time using their tax dollars effectively. One cost-effective measure is to focus our resources on electronic services, which our studies have shown to be, on average, more than 20 times less expensive than in-person services.

Our goal is to encourage clients to choose more affordable access channels, such as TELEFILE and the Internet. To support the move to electronic services over more traditional service options, we continued to move towards assisted self-service in 2004-2005.

The Internet is our primary electronic service channel. In line with our strategy to increase Internet use by clients, this year our home page was redesigned to make it easier to find information. Clients can now get answers to their questions by topic, client type, or through our secure online application, 'My Account'. We also enhanced the security and protection of confidential client information by requiring clients to register for a Government of Canada epass prior to logging onto 'My Account'. In addition, we introduced a new feature in November 2004: 'Change my Return', of which 3,871 returns were changed between November 2004 and March 2005. Clients can also update their address or phone number. These transactions are completed without the help of a CRA agent and without mailing a request. The 'My Account' application will soon be linked to the Government of Canada website through the 'My Government Account' service, and our expertise is being shared with other federal departments to allow them to develop similar services.

✓ Improve take-up rate of alternative electronic information services

We implemented a marketing strategy to encourage the use of our website for obtaining information and conducting transactions with the CRA. In 2004-2005, our website registered more than 24 million visits, an increase of 27.6% over the previous year.

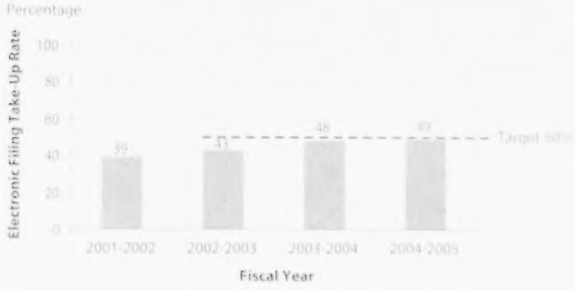
Marketing activities were aimed at reaching a greater number of individuals and businesses and further increasing take-up rates for electronic filing. As a result, take-up rates for electronic filing have steadily increased in recent years.

In 2004-2005, we exceeded the target for Internet-filed corporate (T2) returns by 18,416, resulting in 93,416 Internet-filed T2 returns. This represents an increase of more than three times the amount of T2 Internet-filed returns received in 2003-2004. In addition to T2 Internet filing, in the past fiscal year, GST/HST Internet filing doubled; T4 Internet filing rose by 41%; and electronic payments increased by 19%.

✓ Increase participation in electronic filing to 50% of T1 returns by 2004-2005

Participation in electronic filing for individual (T1) returns has grown each year since 2001 (see Figure 2). In 2004-2005, we almost met our target of 50% participation for T1 electronic filing, with more than 800,000 new electronic filers, bringing the total to more than 11.5 million electronic filers for the fiscal year. We achieved a rate of 49.4% for our filing season, up from 47.7% in 2003-2004.

Figure 2 Take-Up of Electronic Filing for Individual Income Tax Returns



Data quality: Good

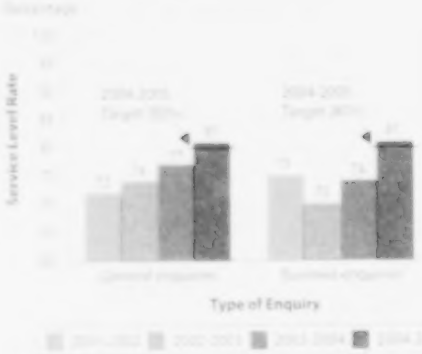
Our studies show that approximately 8% of returns cannot be filed electronically because of CRA-imposed exclusions. We continue to pursue initiatives to increase the percentage of individual returns that are filed electronically.

✓ Meet our service standards and internal performance targets

The telephone remains the most popular service channel for client enquiries. Through a toll-free network of call centres, our telephone enquiries services provide clients with a wide range of tax information. We are striving to improve overall client service, as well as balance caller accessibility[3] and the service level. Under the Government of Canada's Service Improvement Initiative, we implemented a new service standard for all calls answered[4] within two minutes (previously an internal target). We met the 80% target set for this service standard, and achieved an 81% result for both general and business enquiries (see Figure 3).

3. See "Schedule E – Glossary" on page 84 for a definition of "caller accessibility".
4. Answered calls are calls handled by an agent, as well as calls from clients who abandon their call within two minutes of entering the queue.

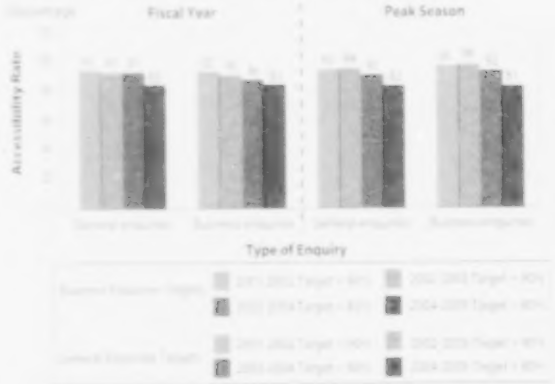
Figure 3 Percentage of Telephone Calls Answered Within Two Minutes[5]



Data quality: Good

During 2004-2005, we achieved our caller accessibility target, attaining 85% for both general and business services. We strive to provide better overall service to our clients by balancing accessibility and timeliness (see Figure 4).

Figure 4 Telephone Caller Accessibility[6]



Data quality: Good

A variety of tools help ensure that clients find our services reliable and responsive. One tool is our quality assurance program, which evaluates the reliability of our telephone services. Results for 2004-2005 indicate that agent accuracy remained high in comparison to our benchmark year.

In 2004-2005, four new Tax Services service standards were introduced. To establish an equivalent comparison with last year, we compared our performance against the service standards, excluding the four new standards. The results showed that our performance improved by almost 18 percentage points, to 87.8%, over the previous year. Including the four new service standards, we met or mostly met 89% of all service standards for Tax Services programs this year. We met or mostly met seven of the nine most important service standards, involving high impact or high volume activities, and exceeded our timeliness targets for processing both paper and electronic T1 returns, as well as our target for processing GST HST returns.

Our commitment to mail out 95% of Statements of Arrears and Statements of Interim Payments on time in accordance with our service standards fell short this year. For Statements of Arrears, we achieved a 65% success rate. For Statements of Interim Payments, the figure was only 49%. We are currently implementing a plan to improve these results.

✓ Assess returns accurately

The primary tool for determining whether we assess returns accurately is our T1 Quality Evaluation Program, which reviews initial assessments of tax returns for individuals for each processing year. Our review for the 2004 processing year found that processing errors with a direct impact on a client's refund or balance due declined to approximately 1%, which demonstrates an improvement over the 1.4% rate found the previous year. Although taxable processing errors that directly impacted a client's refund or balance due were relatively rare, the amounts involved, on average, were significant—typically, $300 to $400 per error; this amount has remained stable over the past six years.

Considering the complexity of tax legislation, it is not surprising that we find errors made by clients on their

5. During the six weeks of the fall 2004 labour disruptions with fewer phone lines staffed, we believe that we mostly met these standards. We have excluded these results, because they do not fairly represent the reduced level of service available to Canadians during this period.
6. See footnote for Figure 3 Percentage of Telephone Calls Answered Within Two Minutes.

tax returns. While some client errors could result in additional tax owing[7], others could result in clients paying more tax than required. Our objective is to collect the correct amount of tax. The CRA strives to be fair in all aspects of its activities because we believe that fairness is crucial to maintaining integrity in our tax administration. Under our Beneficial Client Adjustment program in 2004-2005, we refunded over $68 million to more than 343,500 individuals who under-reported at-source tax deductions or Canada Pension Plan contributions on their returns.

✓ Maintain or increase client satisfaction levels

All CRA activities undertaken within this expected result apply to maintaining and increasing client satisfaction levels. In addition, we have a client-focused annual survey to determine first-hand the level of client satisfaction with our services.

The CRA's 2004 Annual Survey puts client satisfaction with the CRA as a whole at 62%, a result similar to that of the previous year[8]. Clients' overall satisfaction rating of Tax Services fell slightly, from 70% in 2003-2004 to 67% in 2004-2005. On the other hand, 94% of clients were either somewhat satisfied or very satisfied with the time it took to receive their Notice of Assessment or refund (compared to 88% in 2003-2004). Overall, we have maintained client satisfaction levels.

7. Results from our matching and related programs that relate to underreporting of income can be found on page 34 (see Figure 9).
8. The survey is administered by telephone to a national random sample of adult Canadians. For the 2004 CRA Annual Survey, 3,051 interviews were completed across Canada, representing an 11% response rate. The response rate was calculated using the Professional Marketing Research Society's standard format. This response rate is similar to those reported for phone surveys by major private survey research firms in Canada. While the CRA had taken a number of steps in its survey design, there remains the potential for nonresponse bias.

✓ Continue growth in programs and services administered by the CRA on behalf of the provinces and territories

The CRA is a key service provider for other federal agencies and departments, as well as for Canada's provinces and territories. We administer individual and corporate taxes for most provinces and territories. In 2004-2005, the Government of Canada renewed Tax Collection Agreements with nine provinces and territories. To improve accountabilities with the provinces, we also finalized a new Service Management Framework (SMF) with the Government of Manitoba. This will serve as a model for future SMFs with other provinces and territories, since it is the first to refer to the updated Tax Collection Agreements.

In April 2004, we signed a memorandum of understanding with the Government of British Columbia to establish an integrated business registration system accessible by clients on the Internet. This online business registration system will use the CRA Business Number as a common business identifier. The streamlined registration system reduces the administrative burden on businesses located in British Columbia, and simplifies their interactions with federal and provincial governments.

We worked towards an agreement with the Government of Ontario to implement a single administration for corporate tax, simplifying the filing process and reducing the compliance burden on businesses. We hope to conclude the agreement during 2005-2006.

The trend towards self-government has increased opportunities for greater business relationships with First Nations. During 2004-2005, we supported the Department of Finance Canada in its negotiations with First Nations on establishing new tax administration agreements. Agreements were finalized with nine Yukon First Nations on collecting First Nations GST. The Kluane First Nation also signed a First Nations Personal Income Tax Agreement, joining the eight

others that had signed such agreements in previous years. In addition, the Whitecap Dakota First Nation in Saskatchewan became the 10th First Nation to sign an agreement allowing the CRA to collect First Nations tax related to fuel, tobacco and alcoholic beverages sold on reserve.

Expected Result – High levels of compliance are achieved and non-compliance is identified and addressed

Overall, our measures indicate that the majority of Canadian individuals and businesses continued to participate voluntarily in Canada's tax system and to meet their obligations in 2004–2005. Where individuals and businesses do not comply with our tax laws—whether intentionally or not—the CRA delivers a wide range of programs to help protect Canada's tax base and ensure that Canadians pay their required taxes.

The CRA's robust set of checks and balances (see the table entitled 'Non-Compliance: Checks and Balances' on page 30) include both preventive and detective controls, and an active collections program.

To provide us with a systematic approach to monitoring and measuring compliance, we completed the development of our Compliance Measurement Framework (CMF) and its supporting system in 2004–2005. The CMF will significantly enhance our knowledge of compliance behaviour. We will use the results of our compliance monitoring activity to increase awareness of the factors that influence compliance and the extent to which our current service and program strategies are achieving their compliance objectives. The October 2004 OECD Guidance Note, entitled *Compliance Risk Management: Managing and Improving Tax Compliance*, recognized the CRA's leadership role in developing such a framework.

Non-Compliance: Checks and Balances

Elements of Tax Non-Compliance	Checks and Balances
Non-Filing and Non-Registering: Individuals and businesses fail to file income tax and/or GST/HST returns, or to register for GST/HST.	• Outreach activities • Employer compliance • Trust account examinations • GST/HST Delinquent Filer Program • Non-Filer/Non-Registrant Program • Third-party information reporting (information slip reporting) • Exchange of information • Compliance research • Risk assessment (random or compliance sampling) • Document matching • Audit and review • Penalties • Investigation and referral to the Department of Justice Canada for prosecution • Collections
Inaccurate reporting: Income is undisclosed or understated, and/or expenses/credits/rebates are overstated or overclaimed on returns filed by individuals and businesses.	
Non-remittance: Failure to remit payroll deductions, federal and provincial/territorial taxes, or GST/HST as required.	

Tax integrity is closely linked to the public's perception of our tax system. We monitor the public opinion environment because the magnitude and composition of non-compliance can be influenced by changes that are both internal and external to the CRA. Although it is not possible to establish a direct link between views expressed in public opinion research studies and actual compliance behaviour, understanding public perceptions can help us adjust the way we deal with and communicate to Canadians.

Among our sources of information is the CRA Annual Survey[9], which for 2004 found that 68% of respondents agreed with the following statement: "Given the opportunity, most people would hide income or overstate an expense or deduction to avoid paying tax." This result represents an increase from 64% in 2003. In addition, three out of four respondents to this survey agreed with the following statement: "The CRA would not know about income received in cash unless you declare it" (76% in 2004, versus 66% in 2003). When the public was specifically asked about what the CRA should do about tax cheating, the vast majority of people believed the CRA should better inform Canadians about the penalties for tax cheating, with a smaller majority agreeing that the CRA should increase the use of audits and penalties. Although not a reflection of actual non-compliance levels, this information, coupled with the results of other research and surveys—such as a recent CROP survey[10] that segmented and tracked Canadian society according to their values, motivations and behaviours—supports our view that the CRA needs to continue to pay close and long-term attention to flagrant non-compliers.

We have established a strategy for further strengthening compliance and tax integrity in both the short and the long term. In 2004, the CRA undertook a comprehensive, Agency-wide review of the risks facing tax administration in Canada. The review spanned all program areas, and involved identifying key areas of risk, as well as developing comprehensive strategies to address those risks. This review confirmed that our top risk areas are aggressive tax planning, the underground economy, GST/HST compliance, and non-filers, non-registrants and collections. We started implementing these strategies in 2004–2005 (see the section entitled, "Context: Strategic Risks and Priorities" on page 17).

✓ *Achieve overall high levels (over 90%) of filing, registration and remittance compliance by individuals, corporations, businesses and employers*

Our measures and indicators for filing, registration and remittance compliance demonstrate continued, strong overall performance for 2004–2005 (see the table entitled, "Estimated Compliance Rates and Indicators" on page 25).

Although several of these results did not meet our expectations, our estimates show that participation in the tax system among individuals remains high. Close to 93% of the Canadian population over 18 years of age filed a return or paid on time for the 2003 tax year. These results are especially important given that individuals make up a large proportion of our client base.

Employers play a vital role in maintaining compliance among the large number of individual taxpayers—employers must make payroll deductions, remit amounts that are deemed "in trust for the Receiver General for Canada," and report employment-related earnings to the government. Of the $305 billion in tax collected by the CRA in 2004–2005, 66%, or $200 billion, was from personal income tax paid by individuals. Of this amount, $171 billion, or 86%, was collected by some 1.5 million employers through source deductions. Although our estimates for 2004–2005 fall just short of our 98% target, remittance compliance among employers remains strong, with approximately 98% of the employer population meeting their obligations to withhold and remit payroll taxes.

Other forms of third-party reporting, such as various information slips, also play a vital role in maintaining compliance among the 24 million Canadian taxpayers.

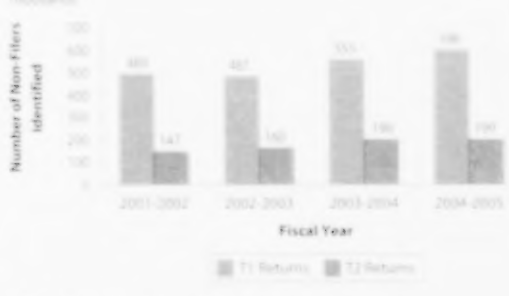
9. See the footnote on page 29 for further information regarding the CRA's Annual Survey.
10. Compliance, Tax Evasion and Social Change in Canada in 2003—35C 2003 Final Report, Crop Marketing Research Opinion Survey.

✓ Meet benchmark for number of returns and registrations secured through the Non-Filer Program

As the basis for establishing each filer's tax liability, a tax return is the first and most important step in the compliance process. Our Non-Filer Program is aimed at identifying high-risk cases based on danger of loss and assessment potential. Our Non-Registrant Program seeks to ensure that all those who are required to register for the GST/HST meet their obligations.

In 2004-2005, our Non-Filer Program generated 795,000 T1 and T2 returns from individuals and businesses that did not meet their filing requirements (see Figure 5), while our GST/HST Non-Registrant Program identified 4,123 non-registrants that did not comply with GST/HST legislation as required. This figure has increased from 4,050 in 2003-2004. The Non-Filer Non-Registrant (NF-NR) Program also initiated legal action that led to the conviction of 1,232 taxpayers, resulting in more than $1.3 million in fines and seven prison sentences. The fiscal impact for the NF-NR Program is noted in Figure 16 on page 37.

Figure 5 Number of Non-Filers Identified



Data quality: Good

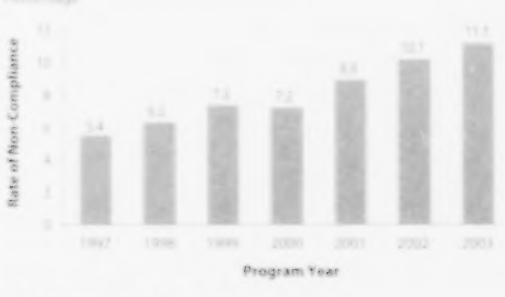
✓ Risk assessment processes to identify reporting non-compliance are effective

Our self-assessment system is based on complete and accurate voluntary reporting by our clients. This means reporting all taxable income and other information required under the law. It also means claiming only allowable expenses, deductions and credits in determining one's tax liability.

Overall, our measures and indicators indicate that reporting non-compliance is found only in a minority of the general population, although in total it is financially significant.

Of note, the random sample conducted as part of the Processing Review Program shows that the vast majority of claims by individuals for key deductions and credits not subject to third-party reporting is correct. Overall rates of non-compliance in this sector have been slowly increasing, however, over the past number of years (see Figure 6). Several initiatives are in progress to address this rise in the number of errors being made. We are conducting several studies involving client profile analysis as well as exploring new client education methodologies. It should be noted that indicators suggest the vast majority of errors made by clients result from non-deliberate acts, including mistakes in interpretation and mathematical errors. Increasing complexity of income tax legislation is viewed to be a contributing factor.

Figure 6 Estimated Rate of Individual Income Tax Non-Compliance



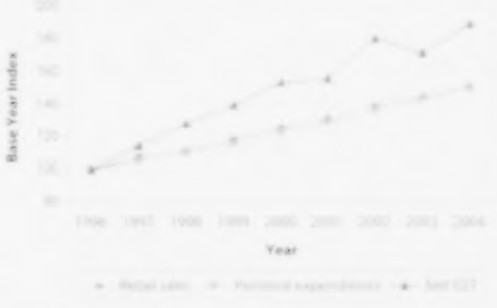
Data quality: Reasonable

An area of higher risk relates to the financial reporting of self-employed individuals. Our studies show that 8.6% of this group are non-compliant in the amount of $5,000 or more in tax.

Similarly, random sample audits indicated that 8.5% of small and medium-sized corporations were non-compliant in the amount of $5,000 or more in tax.

In addition to indicators about specific client groups, we look at macro indicators of compliance (see Figure 7). For example, personal income reported to the CRA tracks favourably, relative to personal income estimated by Statistics Canada, and GST revenues track consistently with retail sales and personal expenditures on goods and services.

Figure 7 Macro Indicators of Compliance



Data quality: Good

Note: 1996 was selected as the base year for analysis, with a value of 100 assigned for each of the three factors. Changes in subsequent years are indicated in relation to the base year.

The need for effective processes to identify non-compliance is fundamental to managing tax compliance risk and ensuring that people pay their required taxes. We manage our approach to non-compliance through a range of different programs tailored to the characteristics of specific client groups. Depending on the nature of the non-compliance, our approach may involve outreach, review, enforcement or a combination of these elements.

The CRA processes tax returns with an automated review of the information reported, but the returns may be subject to further review at a later date under our post-assessment programs. Since we must work within established budgetary limits, we depend on risk assessment systems to target the largest share of our compliance resources to areas of high risk. The aim is to administer the tax system more effectively, recover the appropriate amount of tax, and impose a smaller burden on compliant taxpayers. This approach complements the robust checks and balances listed in the table entitled, 'Non-Compliance Checks and Balances' on page 30.

When we find errors early during processing, we can recover funds owed to the Crown at a lower cost than that of undertaking enforcement actions later on in the process. As a result, once tax returns are filed, the CRA conducts pre-assessment reviews based on a risk scoring approach to select returns for detailed review. Through these reviews, we assess significant additional amounts every year, including an additional $86 million in taxes during the past fiscal year (see Figure 8).

Figure 8 Taxes Assessed through Pre-Assessment Reviews

Data quality: Good

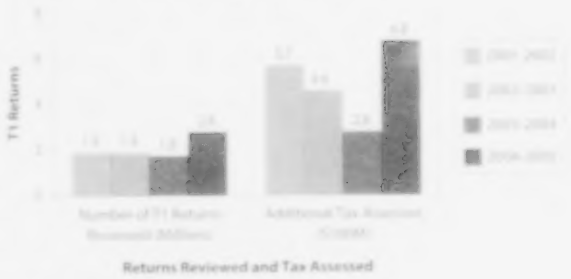
Note: Due to the time required to produce and validate our data, the results reported from this program are always one year behind. In addition, due to certain field review coverage requirements and other issues concerning shifting field review priorities, some variations from year to year are expected.

The post-assessment reviews of key credit and deduction items involve both targeted reviews based on risk assessment as well as random reviews. The random reviews facilitate both an estimation of the non-compliance rate for these deductions and credits as well as ongoing refinement of risk assessment rules. The success of our risk assessment approach at this stage is demonstrated by average targeted recoveries exceeding random recoveries by a ratio of about 3.4 to 1.

Post assessment reviews also include the income matching program which involves comparing income reported by third parties on information slips to income amounts reported on individual returns. The post assessment review of key deductions and credits combined with the review of income for inaccurate reporting generated tax assessments exceeding $600 million relative to the 2004-2005 program (see Figure 9).

Our matching process was redesigned prior to the 2003-2004 fiscal period. Unanticipated system issues resulted in a decrease of over $180 million in tax assessments from 2002-2003. Our redesign is now complete, however, and plans are in place to make up for the lost revenues.

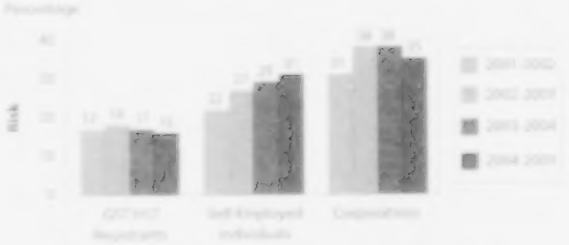
Figure 9 Individual Income Matching and Processing Review Program Results



Data quality: Good

The CRA has developed risk assessment systems that are used to provide a preliminary assessment of compliance. Tax returns or accounts with characteristics indicating the possibility of non-compliance are flagged, and their relative risk is used to help prioritize further compliance actions. The risk assessment systems are supplemented by the knowledge and experience of compliance specialists in order to make a final selection of accounts for compliance action, such as an audit. The estimated percentage of tax accounts deemed to be at substantive risk of non-compliance remained relatively constant for GST/HST accounts in 2004-2005. The estimated percentage for self-employed individual accounts steadily increased over the past four years (see Figure 10).

Figure 10 Estimated Percentage of Business Accounts Deemed to be at Substantive Risk of Non-Compliance



Data quality: Reasonable

Note: The percentages identified are not a reflection of non-compliance for these sectors. Rather, they represent the percentage of accounts having possible tax at risk, with respect to reporting compliance.

One way we evaluate the success of our risk assessment processes is by comparing the results of our targeted audits, with the results of random audits. In 2004-2005, we developed baseline measures of non-compliance from our Core Audit program. This program used statistical methods to select a random sample of small and medium-sized enterprises (SMEs) in order to estimate reliable compliance rates. These measures were estimated separately for self-employed and corporate tax filers, as well as for GST accounts.

Figure 11 compares the percentage of audits revealing non-compliance of $5,000 or more from the Core Audit program, with the results of targeted compliance audits from our SME audit program in 2004-2005. The substantial difference noted with the targeted programs, which range from factors of about three to six times as effective, indicates that our risk assessment processes are working.

Figure 11 Non-Compliance Identification: Comparison of Core Audits to Targeted Audits

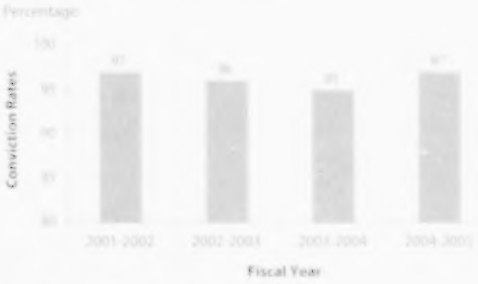
Data quality: Good

We are also working to identify increased cases of possible GST/HST non-compliance through the profiling of high-risk registrants, informant leads, partnerships with other law enforcement agencies, and audits and investigations.

Large multinational corporations that maximize their profits through tax avoidance and by obtaining tax rebates are a major component of our international workload. We address these risks by focusing on industry-specific issues; offshore transactions; valuation of intangible assets; loans and financing; and the restructuring of entity operations to push profits out of Canada. In 2004–2005, we assessed approximately $1.2 billion in additional tax (comprised of federal tax, penalties, interest and provincial/territorial tax) from adjustments to international transactions.

For those involved in repeat or deliberate non-compliance, the CRA enforces criminal sanctions that are intended to ensure compliance by deterring fraudulent behaviour. In addition to Non-Filer/Non-Registrant prosecution results, this year, 243 income tax and GST/HST investigations (including 28 GST cases by the Ministère du Revenu du Québec) were referred to the Department of Justice Canada for prosecution. These and previous years' referrals resulted in convictions for tax evasion or fraud in 250 cases, including 39 in Quebec courts, in 2004–2005. In all provinces/territories, courts imposed close to $13.3 million in fines and more than 26 years of prison sentences. The convictions related to a revenue loss of $14.3 million. We obtained convictions in 97% of the cases prosecuted (see Figure 12), demonstrating the effectiveness of our risk approach to the identification and prosecution of cases of wilful non-compliance and fraud.

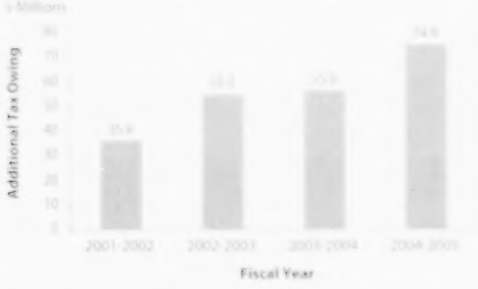
Figure 12 Conviction Rates



Data quality: Good

As part of our Special Enforcement Program, in 2004–2005, we conducted 1,196 audits of clients suspected of earning income from the illegal economy. The audits identified close to $75 million in additional tax owing (see Figure 13).

Figure 13 Results from Special Enforcement Program



Data quality: Good

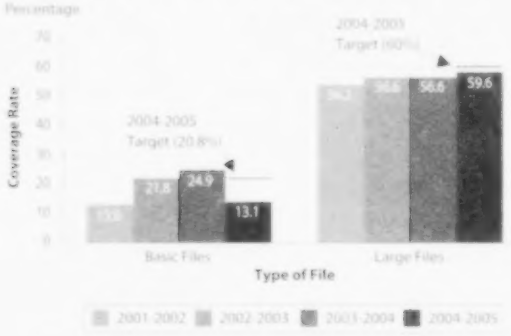
✕ Meet audit coverage level commitments to the Government of Canada

We audit all types of tax returns. Our audit coverage rates vary depending on the risk and the taxpayer population being considered.

Starting in 2001–2002, additional funding from Treasury Board allowed us to gradually increase the

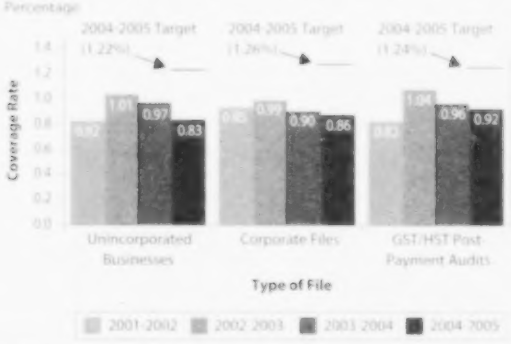
number of audits we complete each year; audit coverage rates were established on the basis of the population at that time. Although we met all of our internal targets (with the exception of the small and medium-sized business sector), which were based on available funding, we did not meet our audit coverage rate commitments for 2004-2005 (see Figure 14 and Figure 15). The reason, in part, is because of changes in population, which were not considered when the funding was originally approved. We recognize the need to redefine our commitments to the Government of Canada, based on available funding, population sizes and risk management.

Figure 14 Audit Coverage Rates—Large Business



Data quality: Good

Figure 15 Audit Coverage Rates—Small and Medium-Sized Business and GST/HST Files



Data quality: Good

✓ Identify issues and make recommendations to the Department of Finance Canada for legislative changes

In 2004-2005, we joined with the Department of Finance Canada in various negotiations involving tax treaties. In response to a recommendation from the 23rd Report of the Standing Committee on Public Accounts in June 2003, we report that Canada has 83 tax treaties concluded by the Department of Finance Canada and currently in force. Another six treaties have been signed but are not yet in force, while 17 are under negotiation or renegotiation. We have also signed a Memorandum Of Understanding with the tax commissioners of Australia, the United Kingdom, and the United States to establish the Joint International Tax Shelter Information Centre (JITSIC) to deter the promotion of, and investment in, abusive tax schemes. In the cases involving the use of offshore tax planning arrangements that are currently under review, the amount of tax at risk is estimated at $658 million. In addition, the most recent figures show that approximately $4.4 billion in tax was paid by non-residents of Canada on income earned from Canadian contract services, investments, pensions, disposition of taxable Canadian property and other sources of taxable income in Canada.

In 2004-2005, we established the necessary infrastructure and partnerships for advancing charities reform to improve the legislative and regulatory environment in which the charitable sector operates. Further, 69 recommendations made by the Joint Regulatory Table were accepted in full or in part by the Department of Finance Canada and were reflected in the federal budget speech of March 2004. Each supported or partially accepted recommendation has been captured within the context of a five-year regulatory reform action plan.

✓ Participate in meaningful discussions with domestic and international associations and committees to address the risk of non-compliance in areas such as e-commerce and tax havens

We rely on strategic partnerships with tax treaty partners to solve common problems and identify best practices. The CRA plays a significant leadership role in various international organizations and associations, such as the Pacific Association of Tax Administrators. We have also been actively participating in OECD initiatives to improve the reliability of accounting software and electronic point of sale systems. Through co-operation between tax authorities, software developers, businesses and public accountants, the following documents were developed and posted on the OECD website: Guidance on Tax Compliance for Business and Accounting Software Developers and Guidance on Standard Audit File (Income and GST/VAT Taxes).

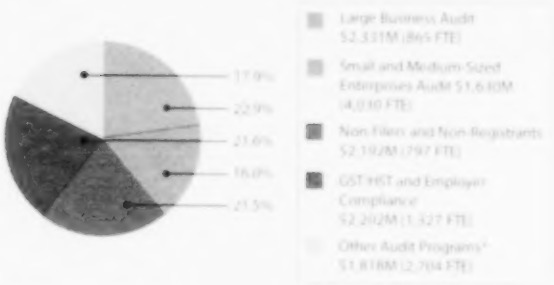
✓ Meet anticipated fiscal impact levels of our compliance programs

In 2004-2005, our programs to address non-compliance identified a total fiscal impact of close to $10.2 billion (see Figure 16). These results exceeded our commitment of $8.7 billion to the Government of Canada by 17%, and are similar to our fiscal impact results in prior years. We recognize that a portion of our fiscal impact results will be subject to appeals and/or will be uncollectible.

These results also include $1.2 billion in outstanding payroll taxes assessed by the CRA in 2004-2005. Although this total represents a decrease of 5.3% compared with 2003-2004, the number of accounts reviewed and examined has increased year over year. The resulting average dollar amounts assessed per review have declined.

Our fiscal impact totals also include results in addressing the underground economy through the Contract Payment Reporting System, where results exceeded our commitment to the Government of Canada in 2004-2005: 55,050 additional individual and corporate tax returns were filed, totalling more than $233 million in federal and provincial/territorial assessments and registered or reactivated 565 GST/HST accounts.

Figure 16 Total Gross Fiscal Impact of 2004-2005 Tax Compliance Activities



Data quality: Good

Note: Total gross fiscal impact includes federal and provincial/territorial tax (participating provinces/territories only), federal tax refunds offset or reduced, interest and penalties, and present value of future tax assessable, where appropriate.

* Other Audit Programs include Tax Avoidance, International Tax Programs, Tax Incentives and Investigations.

Expected Result – Tax debt is resolved on a timely basis and is within targeted levels

In 2004-2005, we invested additional resources in revenue collections to increase revenues and to identify uncollectible debts to be written off. By doing so, we were able to eliminate the gap between the dollar value of accounts resolved and the intake of new debt, lower the ratio of gross tax debt to gross cash receipts, and reduce the inventory of older accounts.

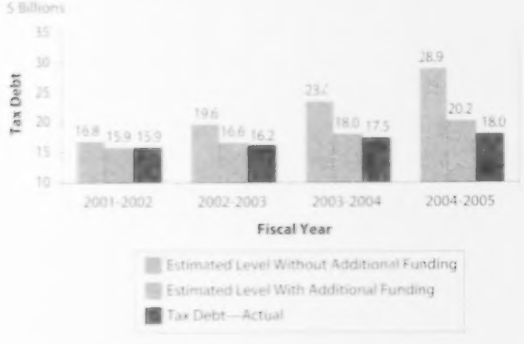
Almost all reported income taxes are paid on time by individuals and businesses (see "Estimated Compliance Rates and Indicators" on page 25).

✓ Level of tax debt is within forecasted dollar levels

Managing tax debt is a significant challenge, since the CRA has limited control over the external environment. According to available information, the collection of tax debt is a growing problem for a number of OECD countries.

Multiple initiatives implemented in 2004-2005 helped to improve tax debt management. In 1999-2000, our internal estimates of year-over-year trends in the growth of tax debt had projected that gross tax debt would climb to almost $29 billion in 2004-2005 with the level of resources that were available at that time. We estimated that, with additional resources, we could slow this growth. A request for additional funding to manage the growing level of tax debt was made to the Government of Canada in 2000-2001, and was accepted. Performance results show that the level of tax debt, at $18 billion, is considerably below the $20.2 billion, which was the amount projected in the CRA's 2001 Resource Management Review submission to the Government of Canada requesting the additional funding (see Figure 17).

Figure 17 Projected Growth in Tax Debt



Data quality: Good

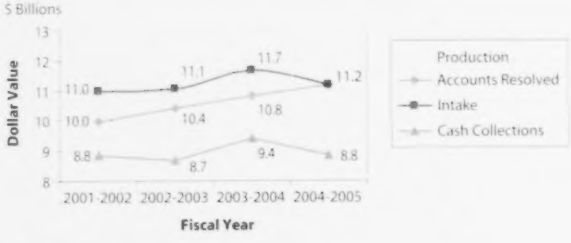
✓ Meet cash collection commitments to the Government of Canada

Cash collections in 2004-2005 totalled $8.84 billion, exceeding our $8.54 billion cash commitment to the Government of Canada by approximately $300 million. This represents a decrease from the $9.42 billion collected in the previous year, mainly due to our increased focus on resolving older accounts, as well as the lower intake of new debt.

✓ Dollar value of accounts resolved meets or exceeds the intake of new debt (assuming stable levels of intake)

The 2004-2005 fiscal year represented a milestone in terms of the production recorded by Tax Services Offices (cash collections plus write-offs, in whole or in part) relative to tax debt intake. Production matched the intake of new debt. In other words, accounts resolved (cash collections, plus approximately $2.4 billion in write-offs, in whole or in part), which totalled about $11.2 billion, represent the equivalent of 100% of new debt (see Figure 18). If this trend continues, it should contribute to a significant slowing of the growth of tax debt. Contributing factors are: a 4% decrease in intake; the increased effort to address new debt in 2004-2005; and the significant increase in write-offs.

Figure 18 Tax Services Offices—Intake, Accounts Resolved and Cash Collections



Data quality: Good

✓ Stabilize or prevent further deterioration in the ratio of outstanding tax debt to gross cash receipts

The ratio of our tax debt to our gross cash receipts decreased slightly to 5.43% in 2004-2005 from 5.54% in the previous year. External factors, such as individual debt load or income levels of self-employed individuals whose taxes were not deducted at source, can affect this ratio. Internal factors also exert an influence on this ratio, such as the amount and status of tax assessed as a result of audits, the timing of processing, and the accumulation of accrued interest on older accounts. Consequently, this ratio is used as a trend indicator of the global performance of our tax debt management strategy rather than as a performance target.

✓ Increase productivity, as measured by cost to resolve $1,000 in tax debt

To facilitate the timely resolution of routine accounts outstanding, we directed newly-assessed, high-volume, low-risk accounts to our National Collections Call Centre. In 2004-2005, more than $1.5 billion in payment arrangements for over half a million accounts were made, an increase of almost 3% over last year's dollar value.

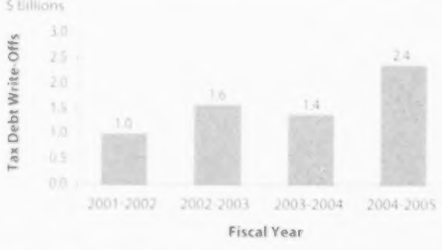
In 2004-2005, we marked the second complete year of the T1 national workload, where work is distributed on the basis of available resources and capacity, regardless of geographical boundaries. The strategy is to resolve routine tax debt with minimal enforcement action within a specified period of time, in order to allow our TSO collections agents to concentrate on more complex T1 accounts. Additional resources were added in the third quarter to increase production and, as a result, overall cash collections totalled $676 million, an increase of nearly 24% over last year. This year was the first full year that the GST revenue line was added to the national workload; in 2004-2005, it generated cash collections of an estimated $387 million.

We were able to reduce our Tax Services Office's cost to resolve $1,000 in tax debt to $16, down from $17 in 2003-2004.

✓ Reduce the inventory of older accounts (greater than five years) relative to prior years

Reducing the size of the inventory of older accounts continued to be a high priority in 2004-2005. We reviewed outstanding accounts and reduced many to their net realizable value (see Figure 19), thereby resolving over $1 billion in older inventory (i.e., greater than five years of age). As a result of this special initiative, the proportion of accounts over five years of age within our total TSO inventory decreased from 19% to 17%.

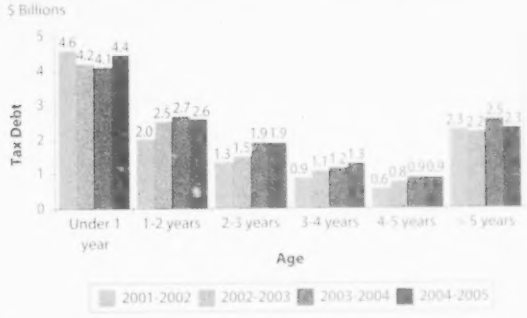
Figure 19 Tax Services Offices—Write-Offs



Data quality: Good

In contrast to the progress on our older inventory, the proportion of accounts under one year of age in our inventory rose in 2004-2005 due to the impact of the labour disruption in 2004 (see Figure 20). As for accounts between one and five years of age, we were able to keep their proportion stable, at slightly less than 50%. We expect that our approach to resolving older accounts will continue to yield positive results and help us achieve our objective, which is to continue to reduce the size of the inventory to fulfill our commitment to the Government of Canada.

Figure 20 Tax Services Offices—Aging of Tax Debt



Data quality: Good

Note: Tax Services Office inventory excludes accounts handled by the National Collections Call Centre.

✓ Enhance processes for managing tax debt

The CRA has been implementing a debt management strategy to stem the growth of our tax debt inventory and reduce the proportion of older accounts. We continue to work towards the following objectives set when the CRA received additional funding from the Government of Canada under the Resource Management Review: increase risk identification; meet our cash collection commitment to the Government of Canada; increase the ratio of resolved accounts to the intake of new debt; and reduce the age of tax debt.

The Board of Management encouraged the CRA to review the underlying factors driving the growth in the level of tax debt over the past few years. To this effect, a management review[11] was completed in January 2005. Its objectives were to identify factors influencing the growth, provide assurance that tax debt is managed effectively, and identify opportunities for potential improvement.

This review found that, while growth in tax debt results partly from factors beyond our control (e.g., heavy individual or corporate debt loads result in late payments), overall, the CRA is managing factors within its control through approaches set out in our tax debt strategy. For example, national pools for routine collections were established. These allowed telephone-based collection work to be distributed regardless of regional boundaries, and freed up staff to focus on older, more complex accounts. Further opportunities for improvement will be addressed through specific strategies in the coming years.

We have recently launched the Revenue Collections Business Transformation Initiative. This initiative will better position the CRA to integrate the collections workloads of other government departments. One of the key components to the effective transformation of our business is the modernization of our technological platform (Integrated Revenue Collections). It will support our move towards an integrated, client-centred approach, and improve our ability to manage debt and compliance issues.

This modernization of technology will allow us to efficiently manage and distribute our workload and to develop and deploy strategies that are best suited to resolve client issues. In 2004-2005, we developed a conceptual framework of our data environment for exploratory and compliance research activities.

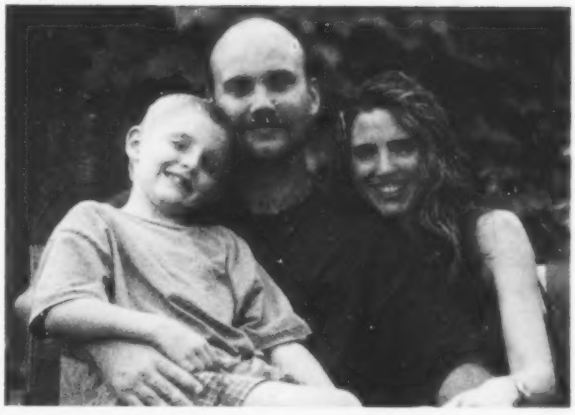
11. The Executive Summary of the Review of the Management of Accounts Receivable is available at **http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/database/1det_e.asp?id=11865**

Benefit Programs and Other Services

The Benefit Programs and Other Services business line delivers income-based benefits, credits and other services that contribute directly to the economic and social well-being of Canadians. Through this business line, we administer four federal programs: the Canada Child Tax Benefit (CCTB), the Goods and Services Tax/Harmonized Sales Tax (GST/HST) credit, Children's Special Allowances (CSA), and the Disability Tax Credit (DTC). We also use our federal delivery infrastructure to administer 17 ongoing child benefit and credit programs for the provinces and territories. In total, we deliver income-tested child benefit programs for nine of the 11 jurisdictions that have established programs since 1996. We also provide data to facilitate provincial administration for the remaining two (Ontario and Quebec).

We supply information authorized by law to federal, provincial and territorial clients to support the delivery of their income-tested programs; we issue rulings for the Canada Pension Plan (CPP) and Employment Insurance (EI) programs; and we account to our clients about the work that we do on their behalf.

Our work is supported by strong federal, provincial and territorial legislation that clearly identifies who is eligible to receive benefits and how much they are entitled to receive. We rely on consultations with our clients to define program objectives and identify cost-effective solutions for delivering benefit programs and other services, using flexible and adaptable systems. Public Works and Government Services Canada acts as our agent, issuing cheques and direct deposit payments on our behalf. Canada Post delivers our payments, ensuring that clients receive the benefits they expect on time.



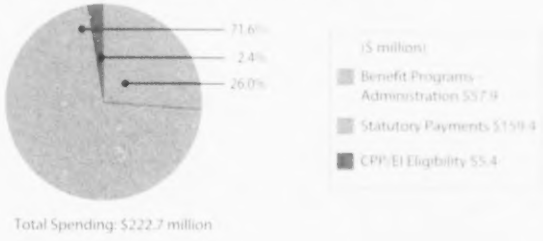
Spending Profile

In 2004–2005, this business line accounted for 7% ($222.7 million) of the CRA's overall expenditures. Of this amount, 28.4% was devoted to program direction, split between Benefit Programs–Administration (26%, $57.9 million), and CPP/EI Eligibility (2.4%, $5.4 million).

The remaining 71.6% ($159.4 million) was devoted to statutory direct transfer payments under the Children's Special Allowances program (see Figure 21), up from $147.4 million in 2003-2004.

The Relief for Heating Expenses program, which paid out some $4.2 million to Canadians in 2004-2005 and $7.2 million in 2003-2004, is now accounted for in the Corporate Management and Direction business line. The payments associated with this program will gradually be phased out.

Figure 21 Resource Spending by Programs



Total Spending: $222.7 million

Data quality: Good

Key Volumetrics

CCTB: Distributed almost $8.7 billion to over 3.2 million recipients, including over $3 billion in National Child Benefit Supplements and over $34 million in Child Disability Benefits

GST/HST Credit: Distributed over $3.2 billion to almost 9.5 million recipients

Provincial/Territorial Programs: Provided over $272 million in ongoing payments to almost 795,000 clients and over $4.6 million (net of offsets) in one-time payments for Nova Scotia

Children's Special Allowances Program: Distributed approximately $159.4 million

Disability Tax Credit Program: Provided approximately $508 million in income tax credits for over 435,000 severely disabled individuals

Client Services: Handled over 8.6 million telephone enquiries; recorded over 1.9 million visits to the 'Child and Family Benefits' section of the CRA's website.

Processing: Processed over 660,000 benefit applications and elections, and over 639,000 account maintenance adjustments processed; issued over 70 million benefit payments

Performance Report Card

Expected Outcomes:

- Canadians receive their rightful share of entitlements
- Provinces, territories and other government departments rely on the CRA as a key service provider

		Performance Rating	Data Quality
Expected Result – Clients receive timely, accessible, reliable and fair service that is responsive to their needs	**2004-2005**	**Met**	**Good**
	2003-2004	Met	Good

Performance against Expectations	Page
✓ Maintain high program awareness and take-up through effective communications tools	43
✓ Meet or exceed internal performance target of 99% for timely processing of benefit payments	44
✓ Meet or exceed established service standards of 98% for timely processing of applications and account maintenance adjustments	44
✓ Meet or exceed internal performance targets of 98% for accurate processing of benefit payments, applications, and account maintenance adjustments	44
✓ Meet or exceed internal performance target of 80%-85% for caller accessibility	45
✓ Increase the use of alternative electronic services and information channels	45
✓ Maintain or increase client satisfaction levels	46
✓ Growth in the programs and services administered for the provinces, territories, and other federal departments to reduce duplication across all levels of government and to lower the overall cost of program delivery	46

Expected Result – Non-compliance is identified and addressed	**2004-2005**	**Mostly Met**	**Good**
	2003-2004	Mostly Met	Good

Performance against Expectations	Page
✓ Maintain high overall compliance in relation to our 95% benchmark	48

✓ Met ✓ Mostly Met ✗ Not Met

Performance Discussion

The Benefit Programs and Other Services business line has two expected outcomes. The first is ***Canadians receive their rightful share of entitlements.***

It is critical that we offer Canadians the right tools and information. This enables them to give us the information we need to register them on the appropriate benefit rolls, and helps to ensure that they receive timely and accurate benefit payments. Canadians are likely to access these programs if they are informed about them and clearly understand what they need to do to receive benefits. We conduct review activities to verify that benefits and credits are issued only to recipients who are eligible for them, and that they receive the correct amounts in accordance with the legislation. On balance, we believe that we have met this expected outcome through the following:

- continuing our strong performance in processing benefit payments and associated transactions in a timely and accurate manner;
- improving our telephone service, enhancing the transaction capabilities and the information available on our website, and pursuing outreach efforts to promote our programs and promote awareness of client rights and obligations; and
- ensuring that the correct amounts are being paid to entitled clients through the results of our validation and controls program, with the acknowledgement that overall benefits compliance declined somewhat from results recorded in previous years.

The second expected outcome is as follows: ***Provinces, territories and other government departments rely on the CRA as a key service provider.***

Our legislative flexibilities as an agency, our business expertise and the adaptability of our automated systems enable us to provide Canadians with a greater range of services on behalf of the provinces, territories, and other federal departments and agencies, thereby eliminating duplication and reducing the overall cost to taxpayers. On balance, we believe that we have met this expected outcome by administering programs and providing expanded services to our clients, leveraging the strong performance we have achieved using the federal benefit delivery infrastructure.

Our performance against our Expected Results is described in detail throughout the rest of this chapter.

By effectively delivering benefits and related services, we have also contributed to the achievement of the CRA's strategic outcome.

Expected Result – Clients receive timely, accessible, reliable and fair service that is responsive to their needs

✓ Maintain high program awareness and take-up through effective communications tools

We attempt to maintain awareness of program requirements and take-up by using a variety of communications tools. These enabled us to reach potential benefit and credit recipients, as well as to inform new and existing clients about the benefits to which they were entitled and how to access them. During 2004-2005, we undertook the following outreach efforts:

- We placed CCTB information inserts in our July 2004 notices to current child benefit clients. In six jurisdictions, these were accompanied by over 700,000 provincial inserts promoting the National Child Benefit initiative.
- To promote direct deposit, we included six million inserts enrolment forms with the October CCTB and GST/HST credit cheques. Over the next six months, the number of clients receiving their payments via direct deposit increased by 90,000 for the CCTB and 182,000 for the GST/HST credit. The April 2005 enrolment rates of 77% for the

CCTB and 39% for the GST/HST credit represent the highest direct deposit take-up for these programs in at least the past four years.

- In co-operation with Citizenship and Immigration Canada, over 130,000 pamphlets and applications were placed in their *Welcome to Canada* kits to inform newcomers about potential benefits.

As we reported last year, the most recent study of the take-up rate for the CCTB program[12] indicates that the benefit was issued to 91.3% of clients who would be entitled to it (as defined by legislation). As of the end of the 2003-2004 benefit year, over 77.5% of families with children under 18 years of age were entitled to the CCTB, a drop from 80% recorded in the previous year.

✓ Meet or exceed internal performance target of 99% for timely processing of benefit payments

We maintained our high standard by issuing on time over 99.8% of 70 million payments under the CCTB, GST/HST credit, and the various provincial and territorial programs that we administer. These payments total close to $12.5 billion, distributed to over 11 million low- and moderate-income recipients. The GST/HST credit, CCTB and CSA were adjusted in July 2004 to reflect increases in payment amounts and thresholds. We also implemented a legislative change to the CCTB reduction rate—that is, the rate at which benefits are reduced for families with net income above a certain threshold. The change is intended to increase by 10% the total number of children under 18 covered by the CCTB.

12. Internal CRA CCTB Take-up Rate Study 2001. Our next study of CCTB take-up is scheduled to follow the 2006 Census.

✓ Meet or exceed established service standards of 98% for timely processing of applications and account maintenance adjustments

Our monitoring studies show that we met our service standards for timely processing of benefit applications and elections[13] and account maintenance adjustments requiring a notice to be issued[14] (see Figure 22).

Figure 22 Processing Timeliness

Processing Timeliness	Target	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2004-2005 volumes
Applications/Elections	98%	97%	97.9%	98.1%	98.4%	660,340
Account Maintenance	98%	80%	97%	98%	98.9%	4,440,872

We also processed over 1,645,000 GST/HST credit account adjustments during 2004-2005; these ensured fairness by taking into account in-year changes to family circumstances in a manner that is aligned with the CCTB.

✓ Meet or exceed internal performance targets of 98% for accurate processing of benefit payments, applications, and account maintenance adjustments

Our monitoring studies also show that we met our targets by accurately issuing over 99.8% of benefit payments and notices when processing applications[15] and 99.5% when processing account maintenance adjustments (see Figure 23).[16]

13. Internal CRA Quality Assurance Studies, Monitoring CCTB Application Processing Timeframes, April 1-30, 2004; July 1-31, 2004; October 1-31, 2004; January 1-31, 2005.
14. Internal CRA Quality Assurance Study, Activity Types 307/308 Processing Timeframes, March 1-31, 2004.
15. Internal CRA Quality Assurance Study, Activity Types 395/397 (Accuracy), January 4-14, 2005.
16. Internal CRA Quality Assurance Study, Activity Types 307/308 (Accuracy), August 23-27, 2004.

Figure 23 Processing Accuracy

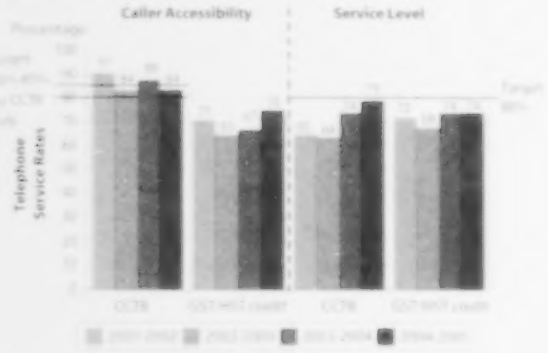
Processing Accuracy	Target	2002-2003	2003-2004	2004-2005
Applications/Elections	98%	99.2%	99.9%	99.8%
Account Maintenance	98%	99.4%	98.1%	99.3%

✓ Meet or exceed internal performance target of 80%–85% for caller accessibility

Caller accessibility measures the percentage of callers who succeed in reaching our telephone service. We met our 80%–85% internal performance target for CCTB, with 81% caller accessibility. For GST HST credit calls, a toll-free network was introduced in the summer of 2004 to better route calls to agents. The network was one factor that contributed to the significant improvement in caller accessibility, which rose from 67% in 2003–2004 to 75% this year.

Service level measures the percentage of calls answered[17] within two minutes of when a client enters the queue. We significantly improved our timeliness by answering 79% of CCTB calls within 2 minutes, just below our 80% target. Our timeliness in answering GST HST credit calls remained below target, at 74% (see Figure 24). We intend to review the performance target for CCTB service level in 2005–2006 and to implement a service standard for CCTB service level in 2006–2007. For GST HST credit calls, we will review our caller accessibility and service level performance after we have compiled and analyzed a full year's data from the new toll-free network, after which time appropriate performance targets will be established.

Figure 24 Telephone Service



Data quality: Good

✓ Increase the use of alternative electronic services and information channels

By far, the telephone is our clients' preferred method of contacting us. However, our service delivery strategy aims to reduce a clients' need to call by offering alternative service channels. The 'My Account' service allows benefits clients to view their personal account details online 21 hours a day, seven days a week. In 2004–2005, we added several new features, such as payment summary screens that display past payments and expected future payments. Over 107,000 clients were also able to change their address online in 2004–2005, up 14% from the previous year. The year also saw a 21% increase in client use of the "Child and Family Benefits" section of the CRA's website to get general information or to use our benefits simulators; the number of visits totalled 1.94 million. This suggests that the efforts being made to reduce our clients' need to call are working.

The number of benefit calls handled through the CRA's enquiries lines decreased for the second consecutive year, albeit only marginally, to just over 8.6 million calls.

The year saw a continued increase in electronic filing of monthly care changes by agencies to whom we pay Children's Special Allowances for children in their care. Almost 26% of these agencies (covering over 59% of the children for whom an allowance is paid)

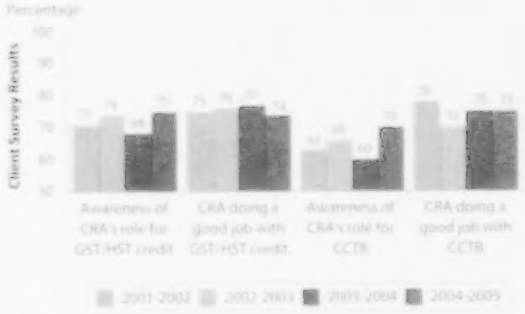
17. Answered calls are calls handled by an agent, as well as calls from clients who abandon their call within two minutes of entering the queue. For abandoned calls, we assume that clients received the information they needed from the pre-recorded messages they heard while on hold.

filed electronically rather than on paper, up from 22.5% recorded in the previous year.

✓ Maintain or increase client satisfaction levels

According to our 2004 Annual Survey,[18] client satisfaction with our performance in delivering benefit programs remained reasonably high. Some 75% of CCTB clients and 74% of GST/HST credit clients feel that the CRA is doing a good or very good job administering these programs (see Figure 25). The results have not changed significantly since the baseline survey of 2000.

Figure 25 Program Awareness and Client Satisfaction



Data quality: Reasonable

First-time CCTB applicants were also surveyed to determine their satisfaction with aspects of the application process. The survey[19] showed high satisfaction levels, although slightly lower overall than those of previous years. For example, the survey revealed the following results:

- 93% of respondents agreed that application instructions were easy to understand;
- 77% were satisfied with application processing times;
- 91% were satisfied with the information they received; and
- 89% were satisfied with the service they received.

✓ Growth in the programs and services administered for the provinces, territories, and other federal departments to reduce duplication across all levels of government and to lower the overall cost of program delivery

Our clients are not limited to the individuals who receive the GST/HST credit or the families who receive the CCTB. They also include the provincial and territorial governments, and other federal departments and agencies on whose behalf the CRA administers benefit programs or provides benefit related services. We are continuing to use our benefit delivery infrastructure to expand the programs and services we administer for our clients. Our aim is to improve service and eliminate duplication, reducing the overall cost to taxpayers.

We administer 17 ongoing child benefit and credit programs for provinces and territories; many of these were launched under the joint federal, provincial and territorial National Child Benefit (NCB) initiative. In 2004-2005, we adjusted payment amounts and/or thresholds for seven of our ongoing programs. The CRA integrates entitlements under provincial and territorial benefit programs with federal benefits, and issues a single payment. Two jurisdictions have specifically noted that this approach reduces duplication, streamlines efficiency and simplifies administration.[20]

In 2004-2005, we implemented seven new income verification data exchanges using File Transfer Protocol (FTP) methodology (see Figure 26). This brings the number of program clients to 13. Another four programs are being tested for implementation in

18. See footnote on page 29 for further information regarding the CRA's Annual Survey.
19. CCTB First-Time Applicants Survey, September 12-25, 2004. We are cautious in attributing too much significance to the results due to a low response rate (16%).
20. NCB Progress Report 2003, published April 6, 2005, available at **www.nationalchildbenefit.ca**

2005-2006, and we are negotiating with seven provinces to enrol 22 more programs.

Figure 26 New Provincial Income Verification FTP Program Clients, 2004-2005

- British Columbia Ministry of Health Services (Medical Premium Assistance Plan, Home and Community Care Program)
- British Columbia Ministry of Human Resources (Employment and Assistance Program)
- Alberta Ministry of Human Resources and Employment (Child Health Program, Adult Health Program)
- Saskatchewan Ministry of Health (Special Care Program)
- Newfoundland and Labrador Ministry of Human Resources and Employment (Income Support Program)

During the year, 7,146,809 income verification transactions were processed using FTP, which allows the CRA to release limited taxpayer information, with client consent, using a secure, two-way, online electronic data exchange. This reduces the need for CRA offices to release information over the counter.

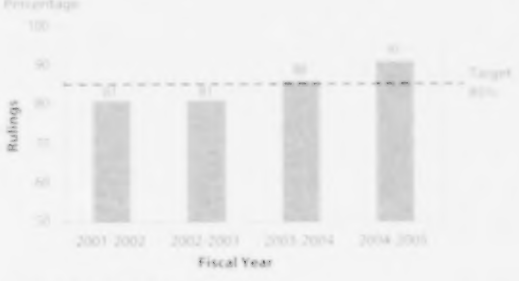
We continued to issue payments under the Nova Scotia Taxpayer Refund program. For the year, these totalled over $4.6 million (net of offsets), paid to more than 30,000 eligible Nova Scotians. Preparations are under way to sunset the program by the April 2006 deadline specified in provincial legislation.

To demonstrate accountability to the provinces and territories, we issue Commissioner's Annual Reports, documenting the range and scope of the activities we undertake each year.

In collaboration with Human Resources and Skills Development Canada (HRSDC) and Social Development Canada (SDC), we used our systems capabilities to facilitate access to other Government of Canada entitlements. For example, we worked throughout the year with HRSDC on developing and testing an FTP-based data exchange to support the July 2005 implementation of the Canada Learning Bond and the Additional Canada Education Savings Grant. During the year, we also implemented FTP based data exchanges with HRSDC for the Employment Insurance Family Supplement program, and with SDC for the Guaranteed Income Supplement program. This co-operation allows our federal clients to identify potential beneficiaries of these programs and to be responsive in issuing entitlements to eligible Canadians. We continue to examine options for further improvements in service delivery to Canadians with lower overall costs, over the coming years.

We also participate with HRSDC and SDC in the regulatory process for the CPP and EI. In 2004-2005, we completed over 68,000 requests for CPP or EI rulings. In this regard, we exceeded the 85% service level specified in our memorandum of understanding with HRSDC and we completed on time approximately 93% of the requests from that department relating to cases where there was an application for EI benefits. We also exceeded the 85% service level and improved our overall rate for timely completion to 91% for all types of ruling requests, including requests from the public, HRSDC, SDC and other CRA programs (see Figure 27), in part through workload redistribution between our offices.

Figure 27 CPP/EI Rulings – Percentage Completed on Time



Data quality: Good

Expected Result – Non-compliance is identified and addressed

We attempt to ensure that clients receive the amount to which they are entitled through the activities of our validation and controls program. Our validation projects target accounts that have been identified as high-risk—for example, because of inconsistencies we note in reported marital status or other information in our records. We reviewed over 211,700 accounts in 2004-2005, with a validation adjustment rate for these selected accounts of 57.2% (see Figure 28). This adjustment rate suggests that we have effective criteria for selecting accounts for review.

Figure 28 Number of Cases Reviewed – Number and Percentage of Adjustments

Data quality: Good

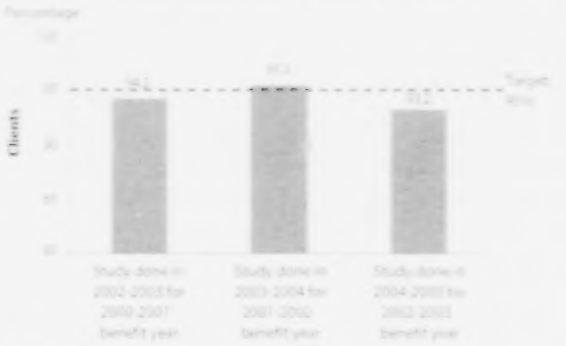
We informed 98.2% of clients about the results of our reviews within 60 days, exceeding our new timeliness service standard of 90%.[21]

We are as yet unable to provide the total dollar value for the adjustments we perform. We had anticipated that this new facility would be fully functional in 2004-2005, but implementation will not be completed until 2005-2006.

✓ Maintain high overall compliance in relation to our 95% benchmark

In contrast to our validation projects, we also conduct an annual random sample of accounts to measure overall benefits compliance. We estimate that approximately 93.2% of CCTB accounts for 2002-2003 (the benefit year of our most recent study) had complete and accurate payment and account information (see Figure 29).[22] This figure falls short of our 95% benchmark, an indication that overall compliance declined somewhat from results recorded in previous years. We are developing a new compliance strategy to ensure the overall integrity of our records.

Figure 29 Percentage of Clients Receiving Proper Entitlement, Based on Random Sample



Data quality: Good

For the third consecutive year, the growth in net CCTB overpayment debt has been reduced. Overpayments are established, for example, when the CCTB has been paid to clients who belatedly report that they no longer have children in their care, or when our validation efforts uncover such a situation. Net CCTB overpayments were $8.1 million in 2004-2005, representing 0.09% of approximately $8.7 billion issued during the year (see Figure 30). This represents a significant improvement over previous years. It is largely attributable to a

21. Internal CRA Quality Assurance Study, Activity Types 300/671 (Validation and Controls) – Processing Timeframes, January 17-28, 2005.

22. Compliance Levels Exhibited by Recipients of Canada Child Tax Benefits – Final Results (April 7, 2005—target population as of November 2002).

$13.7 million increase in the value of T1 refunds used to offset CCTB overpayment debt. The net overpayments are also well under the new ceiling of 0.4% that we have established for 2005-2006 to demonstrate proper payment control.

Figure 30 CCTB Overpayment Debt as a Percentage of Current Year Payments (and Associated Dollar Amounts)

Data quality: Good

Accumulated debt from CCTB overpayments since the beginning of the program in 1993 stands at almost $207.4 million (net of write-offs). This represents 0.27% of the $78.2 billion in payments made under the program.

Appeals

The CRA's Appeals program administers one of the Government of Canada's largest dispute resolution services. We strive to provide our clients with a fair dispute resolution process that respects Canadians' fundamental right to redress in their dealings with the federal government.

Clients can dispute assessment decisions pertaining to their income tax (individual clients account for over 67% of total disputes), GST/HST or excise tax, and Canada Pension Plan and Employment Insurance cases. If they are not satisfied with the results of our review, clients may then appeal to the courts. In addition, our Appeals program leads the CRA's Fairness Initiative and administers our Voluntary Disclosures Program (VDP). Under the Fairness Initiative, legislative provisions are applied to forgive interest and/or penalties owed by clients who cannot comply with tax laws because of circumstances beyond their control. Under the VDP, clients are allowed to correct past errors or omissions and report their tax obligations without penalty.

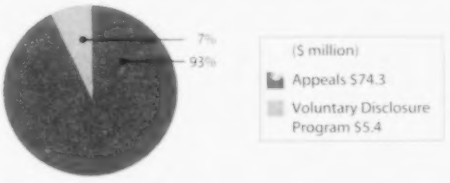
While the achievement of our expected outcome is largely within our control, we rely on other parties to help provide fair and timely dispute resolution. Where the unintended consequences of legislation are recognized, we work with the Department of Justice to help identify legislative amendments, and recommend these changes to the Department of Finance. To enhance the impartiality of the appeals process, both the CRA and our clients rely on the independence of the courts; they—the courts—are the ultimate arbiters of disputes that cannot be resolved through the CRA's administrative redress process.

Spending Profile

In 2004-2005, the Appeals business line, the smallest of the CRA's business lines, represented 3% (approximately $80 million) of the Agency's overall expenditures. This amount represents an approximately 4.3% reduction from 2003-2004.

The activities and resources of the Appeals business line support the facilitation of voluntary compliance through channels such as publications, case information services and the timely provision of fair dispute resolution. We believe that our impartial and timely redress system fosters trust in the tax system as a whole, which, in turn, promotes voluntary compliance with the system. Specific expenditures of $5.4 million were allocated directly to the VDP compared with $4.3 million in 2003-2004 (see Figure 31).

Figure 31 Resource Spending by Programs



Total Spending: $79.7 million

Data quality: Good

Key Volumetrics

Total Taxes in Dispute: approximately $9.37 billion

New Disputes Received: 56,889

Disputes Resolved: 55,247

Fairness Provisions: 48,201 requests granted in full or in part; cancelled a dollar value of almost $234 million

Voluntary Disclosures Processed: 6,632, with related assessments estimated at $318 million

Performance Report Card

Expected Outcome:

- Canadians receive an impartial and responsive review of contested decisions

		Performance rating	Data quality
Expected Result – Clients receive timely, accessible, reliable and fair service that is responsive to their needs	**2004-2005**	**Mostly Met**	**Good**
	2003-2004	Mostly Met	Good

Performance against Expectations	Page
✓ Maintain or exceed the high levels of transparency, accessibility, and consistency reported since 2000-2001	52
✓ Meet service standard for contact across all three program areas	52
✗ Meet targets for turnaround times	53
✓ Reduce the average age of workable inventory	53
✓ Demonstrate fairness, responsiveness, and cost-effectiveness in resolution of disputes. Majority of disputes are resolved administratively or the CRA's original determinations are upheld by the courts	54
✓ Fairness provisions are applied consistently	54
✓ All cases are resolved consistently, and complex cases are handled where expertise exists	55

✓ Met ✓ Mostly Met ✗ Not Met

Performance Discussion

The Appeals business line has one expected outcome:

Canadians receive an impartial and responsive review of contested decisions. Our aim is to provide clients with a fair dispute resolution process. We believe that an impartial and responsive process fosters trust in the integrity of Canada's tax system, and that this in turn helps promote voluntary compliance with our system.

On balance, we believe that we have mostly met this expected outcome, through the following:

- demonstrating that our dispute resolution process maintains high levels of transparency and consistency to help promote the fair and impartial treatment of our clients, and introducing the 'Register My Formal Dispute' feature on our website to further enhance client accessibility to our redress process;
- meeting our service standard, which monitors our responsiveness to client requests, although timeliness of case processing remains an issue in specific areas;
- working on improving turnaround times across the three program areas for the delivery of Appeals services; this was not fully achieved in 2004-2005, however, and additional strategies are being reviewed to determine the next course of action, especially with respect to the CPP/EI program;
- continuing efforts to reduce the average age of workable inventory and resolve cases consistently; and
- demonstrating fairness through the fair treatment of Canadians by applying the law impartially and ensuring the continued success of our Voluntary Disclosures Program, and demonstrating cost-effectiveness in the resolution of disputes through efforts to resolve the majority of disputes administratively, thereby avoiding the more costly option of a court proceeding.

Expected Result – Clients receive timely, accessible, reliable and fair service that is responsive to their needs

✓ Maintain or exceed the high levels of transparency, accessibility, and consistency reported since 2000-2001

Our aim is to ensure all of our clients have access to responsive and impartial redress. To achieve this, we believe our dispute resolution process must maintain high levels of transparency, accessibility, and consistency.

We use our Quality Assurance Program to measure transparency for our Income Tax and GST/HST/Excise program areas and to measure consistency for these two program areas as well as for CPP/EI. Using sampling techniques, our quality assurance review covered all Appeals activities across Canada in order to assess the performance of our dispute resolution service against established benchmarks.

Our 2004-2005 review found that all relevant information supporting issues under dispute, including records of discussion with the auditor and excluding the information held in confidence under the Canadian tax system, was made available to the client under the transparency rules 96% of the time for income tax and 98% of the time for GST/HST/Excise cases. To meet our very demanding 100% benchmarks for transparency, recommendations were made to ensure that, in the future, relevant information related to the issues in dispute and records of discussion with the auditor are always provided to the clients.

In the case of consistency, our review indicated that officers determined and weighed all the facts and evidence of the case; reviewed, researched, and addressed issues under dispute; applied the law correctly and impartially; provided clients with an opportunity to respond to our final position and, where warranted, to find a mutually acceptable resolution; and decisions were applied within the law and were consistent with the facts of the case. Although some improvements are required for certain elements, the results of 99% for income tax and CPP/EI and of 95% for GST/HST/Excise cases reviewed showed that the benchmarks for consistency were exceeded in all of the three program areas.

To ensure that all clients are aware of their right to redress as well as how to access Appeals services, we continually advise potential clients of the appeals program and their appeal rights through our major tax and benefits forms. Our 2004 Annual Survey[23] found that 74% of Canadians were aware of their right to file a dispute if they disagreed with our decision; this represented a slight increase from the results of the previous survey.

In an effort to continue to improve client accessibility to our Appeals process, the 'My Account' feature on the CRA website was expanded in the fall of 2004. Through it, over 2,000 individual income tax filers requested an administrative review of their assessments in 2004-2005. Further improvements are proposed for 2005-2006, including making it easier for clients to retain copies of their submission for future reference.

✓ Meet service standard for contact across all three program areas

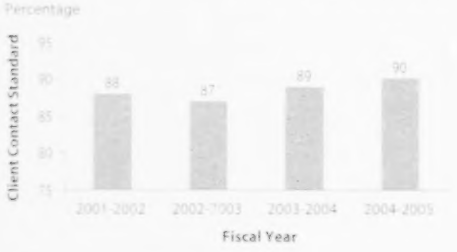
To support the government-wide Service Improvement Initiative and maintain timely service that is responsive to client needs, we have in place a service standard to ensure that 90% of clients who file disputes are provided with a status update within 30 days of filing. This status update confirms receipt of the dispute and provides a contact name and telephone number; it may also indicate when an appeals officer will contact the client.

In 2004-2005, we again exceeded our service standard, achieving a rate of 90% across all three

23. See footnote on page 29 for further information regarding the CRA's Annual Survey.

program areas. In fact, we have consistently met this standard for the past four years (see Figure 32).

Figure 32 Service Standard – Client Contact



Data quality: Good

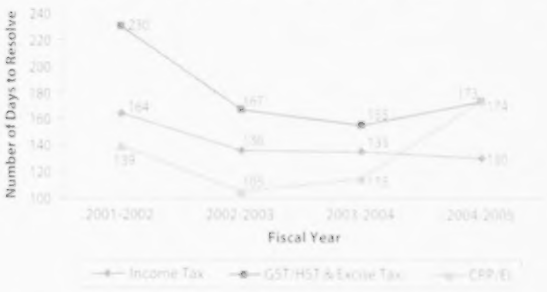
× Meet targets for turnaround times

Our three-year initiative to improve timeliness in delivering Appeals services ended in 2004-2005. This year, we established revised performance objectives for Income Tax files, aiming to improve on the 2003-2004 results that we achieved.

For Income Tax files (our largest program), we did not meet all specific internal targets; however, we succeeded in reducing the average processing time from 135 to 130 days (see Figure 33). We did not meet our internal target for GST/HST files. A review of these results will help us determine the next steps we should take regarding our timeliness, while ensuring that we do not sacrifice the quality of our decisions for the sake of timeliness.

For CPP/EI files, there was a rise in the number of larger and more complex cases received, leading to longer processing times and a growing overall inventory. As a result, our CPP/EI program failed to meet any of three established processing targets. In January 2005, we released the CPP/EI Appeals Process Review interim report. This outlined the challenges facing the program and made recommendations for enhancing timeliness and efficiency; we intend to implement the report's recommendations in the coming year.

Figure 33 Average Time to Resolve Disputes



Data quality: Good

✓ Reduce the average age of workable inventory

Disputes are categorized within Appeals as being either workable or non-workable; cases can move from one category to the other and back again several times before they are resolved. When a dispute is in non-workable status, our officers cannot pursue the case because it has been referred to another party (e.g., to the Department of Justice) for an opinion, or the case is related to a case in court on the same issue. At the end of 2004-2005, just under 73% of our total inventory of disputes, or 51,720 cases, were in non-workable status; included in this inventory are more than 20,000 cases related to the treatment of federal government pay-equity payments, a matter that is currently before the courts.

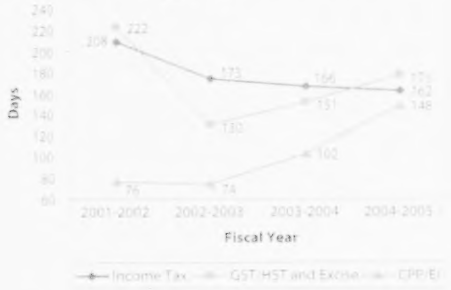
We monitor the average days in which a case is in workable status to provide us with an indication of the aging of the inventories that we can move forward. The average age of our workable inventory of income tax files—which is, by far, the largest proportion of files in our workable inventory—fell from 166 days old in 2003-2004 to 162 days old in 2004-2005 (see Figure 34).

Meanwhile, the average age of our workable GST/HST files rose from 151 days old to 176. Some short-term remedial actions have commenced pending completion of an analysis to determine the underlying causes of this increase. Once this analysis is complete,

we will be better positioned to determine any additional action that may be required.

As discussed earlier, the timeliness of our CPP/EI files is on the rise; consequently, the average age of these files also rose from 102 days in 2003-2004 to 148 in 2004-2005. Additional resources were secured for a two-year period to reduce the size and average age of this inventory. Implementation of the recommendations from the CPP/EI Appeals Process Review interim report is expected to have a positive effect on the average age of CPP/EI files.

Figure 34 Average Age of Workable Files



Data quality: Good

✓ Demonstrate fairness, responsiveness, and cost-effectiveness in resolution of disputes. The majority of disputes are resolved administratively or the CRA's original determinations are upheld by the courts

In 2004-2005, we resolved a great majority of appeals cases administratively in the Income Tax and GST/HST/Excise program areas (almost 94% and over 92% respectively—slightly down from the 95% achieved in the previous year). In this way, we continued to demonstrate fairness, responsiveness and cost-effectiveness. In the CPP/EI program, the administrative resolution rate was 70%, an improvement over the results for the previous year (66%). The variance in the resolution rates between the programs is the result of legislated program differences in the administrative redress processes.

Although, we have been successful in resolving most disputes at the administrative level, in some cases clients may still wish to appeal to the Tax Court of Canada. In 2004-2005, the majority of the decisions (almost 51%) rendered by the courts continue to support the CRA, a result that is consistent with our goals. We review the impact of adverse court decisions to determine whether to appeal or to accept the Court's decision, which may result in the amendment of legislation or policy.

✓ Fairness provisions are applied consistently

Fairness principles are integrated generally across the CRA. They find expression in two major ways: through our VDP and through our application of the CRA's fairness provisions. Use of the VDP by the public remained virtually constant in 2004-2005. There was an increase in the number of cases completed: 6,632, up from 6,164 in the previous year (see Figure 35). Still, the VDP inventory in 2004-2005 remained relatively stable compared with 2003-2004. An estimated $318 million was generated in related assessments, with related income tax files accounting for $153 million and GST/HST files, including the cases now administered for us by the MRQ, accounting for $165 million.

Figure 35 VDP Case Completion

Data quality: Good

Note: In 2004-2005, completion results include GST/HST voluntary disclosures administered by the MRQ, which totalled 171 cases during the year.

Sections of the *Income Tax Act* and other acts administered by the CRA permit us to cancel and/or waive penalties and interest payable by clients who have faced extenuating circumstances. Interest and penalties may be cancelled in cases where they have already been assessed; they may be waived when they have not been assessed. As noted in the Tax Services chapter, most of the day-to-day administration of the fairness provisions falls to various Tax Services programs. The Appeals business line, however, leads the Fairness Initiative across the CRA.

Requests from clients processed under the fairness provisions last year totalled 75,299, an 11% increase from 2003-2004. Relief was provided in 64% of these cases. The value of interest and penalties cancelled or waived as a result of these requests also increased, from more than $184 million in 2003-2004 to approximately $234 million in 2004-2005.

The total value of automatic waivers of penalty and interest under the fairness provisions increased significantly, from approximately $446 million in 2003-2004 to over $851 million in 2004-2005; the 2003-2004 total is a restatement from the over $290 million reported in last year's Annual Report. The near-doubling of the total value of automatic waivers occurred for a variety of reasons, including system enhancements that allowed for improved reporting. In total, more than $1 billion was cancelled or waived by the CRA in 2004-2005 for over one million clients.

We use monitoring visits to ensure the effective and efficient administration of the fairness provisions. We continued with the commitment to expand the monitoring to all programs that are involved in granting relief under the fairness provisions. In 2004-2005, these reviews found that existing policies and procedures were being followed and consistently applied in most cases. Some common problems, however, were identified in the application of the fairness procedures across the functions. Where inconsistencies were identified, solutions were implemented, culminating in an updated version of the Fairness Registry User Guide. Some of these suggestions will be incorporated in the next release of the Fairness Provisions Reference Guide.

✓ All cases are resolved consistently, and complex cases are handled where expertise exists

As discussed earlier, our Quality Assurance Program found in 2004-2005 that, with a few exceptions, our dispute decisions were applied within the law and consistent with the facts of the case. This program also found that, overall, dispute files were screened at the proper complexity level and were assigned to an officer at the appropriate level.

Corporate Management and Direction

Working within the CRA's governance structure, and adhering to the principles of modern comptrollership, Corporate Management and Direction (CMD) provides strategic direction in support of all CRA programs and services. Our goal is to have a modern and innovative corporate infrastructure that maximizes the performance and operation of our business line.

CMD activities support the CRA's programs with services in the areas of human resources management, finance and administration, information technology, public affairs, agency management, corporate audit and program evaluation, and policy and planning.

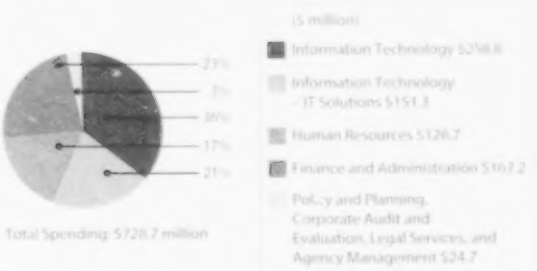
Spending Profile

In 2004-2005, CMD's total expenditures were about $729 million, or about 24% of the CRA's total expenditures. As shown in Figure 36, Information Technology (IT) expenditures were the largest component in CMD's spending profile. Note that this represents all IT expenditures for the CRA, and includes systems development and support for the other business lines. In 2004-2005, the CRA spent about $410.1 million on IT ($258.8 million for IT and $151.3 million for IT Solutions), which accounts for about 56% of CMD's total expenditures. Excluding the $70.5 million in IT services provided and charged to CBSA, the CRA's IT increased spending by 10.8% in 2004-2005, over the $370 million spent in 2003-2004.

About $167.2 million, or 23% of CMD's expenditures, was spent on finance and administration; about $126.7 million or 17% was spent on human resources management; and the balance, about $24.7 million, or 3% was attributable to policy and planning, audit and evaluation, legal services, and agency management.

CMD has realized permanent savings through corporate support reviews and administrative renewals. These reviews have also generated funds to be reallocated to program areas which help to offset the impact created by growth in volume and workload.

Figure 36 Resource Spending by Programs



Data quality: Good

Key Volumetrics

Staffing: processed about 8,900 staffing placements through internal selection processes, and about 4,300 placements through external selection processes

Information Technology (IT): supported over 300 IT applications and 200 databases in production

Information Requests: received over 1,800 requests under the *Access to Information Act*, and over 2,800 requests under the *Privacy Act*

Contracting: in calendar year 2004, CRA issued/managed contracts for close to $500 million of goods and services

Performance Report Card

Expected Outcome:

- Internal services enable business lines to maximize performance and operations

		Performance rating	Data quality
Expected Result – Sound strategic direction, financial and treasury management	2004-2005	Mostly Met	
	2003-2004	Mostly Met	Good

Performance against Expectations	Page
✓ Demonstrate excellence in oversight and management leadership	58
✓ Reflecting modern comptrollership principles, demonstrate excellence in financial stewardship, including sound cash and financial and non-financial information management	58
✓ Improve financial management controls and systems to be responsive to the needs of internal and external stakeholders	59

Expected Result – Enhanced human resources management, which contributes to a knowledgeable and skilled workforce in the right place at the right time	2004-2005	Met	
	2003-2004	Met	Good

Performance against Expectations	Page
✓ The workforce is knowledgeable, skilled and representative	60
✓ CRA workplace policies and practices support workforce well-being and sustainability	61
✓ Continue to implement the HR Strategy, which includes the HR Reform and Renewal (HRR&R) initiative and the results of the "Taking Stock and Moving Forward" review	61
✓ Deliver ongoing HR activities, and complete the implementation of competency-based staffing, competencies, classification, and compensation initiatives	62

Expected Result – Demonstrate excellence in the provision of internal services	2004-2005	Met	
	2003-2004	Met	Good

Performance against Expectations	Page
✓ Deliver high standards of IT systems availability, reliability and sustainability	63
✓ Meet current and future business needs using appropriate IT solutions	63
✓ Enhance internal service standards for client-focused service	63
✓ Protect confidentiality of client information, and strengthen key security policies and practices	63
✓ Respond to requests for information within legislated time requirements	65

✓ Met ✓ Mostly Met ✗ Not Met

Performance Discussion

Corporate Management and Direction has one expected outcome:

Internal services enable business lines to maximize performance and operations. CMD makes a vital contribution to the CRA's core business by helping to deliver better service to Canadians through modern and innovative support for the CRA's many programs and services. CMD provides the strategic direction and executive oversight for the CRA, guiding the establishment and maintenance of systems and practices that support effective, principled governance and sound management. On balance, we believe we have met this expected outcome through the following:

- providing a governance structure and management practices that promote excellence in administrative services;
- continuing to improve financial systems controls and enhance critical financial and non-financial systems to improve management's decision-making abilities;
- continuing to improve our HR systems and practices to put the right people in the right place at the right time;

- delivering effective e-commerce solutions and providing high levels of IT systems availability, reliability, sustainability and response times; and,
- strengthening our policies regarding physical and information security and increasing employee awareness and knowledge of security issues.

Through the effective delivery of internal services, we have also contributed to the achievement of our strategic outcome. Our performance against our Expected Results is described in detail throughout the rest of this chapter.

Expected Result – Sound strategic direction, financial and treasury management

✓ Demonstrate excellence in oversight and management leadership

Our legislation, the *Canada Customs and Revenue Agency Act*, established a unique governance structure for the CRA, which has three components: a Minister; a Board of Management to oversee human resources, financial and administrative authorities; and a Commissioner, accountable for the day-to-day administration of the human resources and administrative authorities.

Working within this governance structure, the Board of Management provides strategic oversight in the CRA's direction and administration. In 2004-2005, the Board's actions significantly enhanced our organization through the following:

- the approval of the CRA Injury and Illness Policy;
- the approval of the CRA Employment Equity Strategic Direction;
- the approval of a range of corporate governance instruments, including the media relations policy and emergency communications guidelines; and
- the approval of the CRA's funding proposal for cost-recovery initiatives.

As a result of the Board's interest in performance reporting, the Corporate Business Plan and the Annual Report have become our key planning and reporting documents. Together, these documents facilitate accountability at all managerial levels.

Section 89 of the *Canada Customs and Revenue Agency Act* requires Parliament to undertake a review of the legislation five years after November 1, 1999, the date when it came into force. To support the parliamentary review, we prepared a submission to the House of Commons Committee on Finance, entitled *The Canada Customs and Revenue Agency: The First Five Years – Setting the Foundation for Tax and Benefit Administration in the 21st Century*. This report describes the impact of the legislation on the CRA's operations and the quality of its services. Overall, the report concludes that we have achieved our objectives of a more efficient and effective administration and a closer relationship with the provinces and territories. The report also concluded that the transformation of our human resource and administrative regimes has enabled us to improve our service to Canadians.

As a demonstration of our commitment to transparency, Annual Reports and Summaries of the Corporate Business Plan are available on the Internet (see Schedule D).

✓ Reflecting modern comptrollership principles, demonstrate excellence in financial stewardship, including sound cash and financial and non-financial information management

Modern Comptrollership is a set of management reforms that focuses on results and value for money. The CRA has been active in promoting modern comptrollership by maintaining an intranet site that links the four key indicators or "pillars" underpinning the concept, with day-to-day business methods. To build comptrollership capacity and expertise, we provide training to executives and managers.

Strengthening financial management is a key priority at the CRA. In 2004-2005, the CRA spent $3,051 million, about 5.4% less than our budget of $3,226 million. The CRA's 2004-2005 financial expenditures remained relatively stable, increasing by some $105 million, or about 3.6%, over 2003-2004. Over the past years, we have introduced and implemented various Investment Plan initiatives and reviews aimed at improving efficiency. These measures are contributing to savings in terms of operating expenditures. Part of the CRA's resource management strategy is to limit administrative overhead spending, where possible, and to reallocate funding to program priorities.

The CRA strives to optimize the use of funds to mitigate risk to program delivery. In 2004-2005, as a result of our internal financial review sessions, we reallocated funds from lower to higher priorities in support of program delivery. We identified a package of expenditure reduction initiatives, contributing to the Government of Canada's expenditure review exercise; the CRA's expenditure reduction obligations total $458.9 million over the next five years.

To contribute to our sound cash management objective, we strive to deposit funds as quickly as possible. For 2004-2005, for tax funds, 91.6% of the volume of receipts (representing 98.1% of the value of all tax funds) were deposited within the 24-hour window. This is a slight decline in performance from 2003-2004, which can be attributed to the impact of the CRA labour disruption in 2004. Excluding the period of labour disruption, the 2004-2005 performance for cash deposits performance was slightly better than that in 2003-2004.

In 2004-2005, enhancements were made to the CRA's Performance Measurement Program System (PMPS) which facilitates our focus on performance results. The system is used to record performance data against targets and report these on a quarterly basis to senior management for their review, providing an enhanced ability to take the required corrective action. Though much progress has been made, more work is needed to set remaining targets, and establish additional clear and concrete performance measures.

- ✓ Improve financial management controls and systems to be responsive to the needs of internal and external stakeholders

As part of the government-wide priority to establish a new framework for results reporting and management, the CRA developed a new Program Activity Architecture (PAA). This structure will be used as a basis to more clearly link resource utilization to the results of our program activities. The CRA's activity-based costing methodology will add costing accuracy to provide an end-to-end causal link between resources and results.

In 2004-2005, we increased the reliability and efficiency of our revenue ledger system, which is used to record revenues owed by and due to taxpayers. We strengthened our electronic controls and monitoring to respond to the Auditor General of Canada's concerns about financial control weaknesses.

The Corporate Administrative System (CAS) is our primary expenditure management system. In its 2005 report, the Office of the Auditor General of Canada indicated that additional action is required to achieve the desired results in terms of optimizing electronic security, monitoring and control features of CAS. In response, the CRA initiated a full review of the framework guiding electronic access. Access adjustments resulting from this review, including those identified by the Auditor General, will be implemented in the coming months.

Our internal audit and evaluation function supports our strategic goals by providing reviews to senior management concerning the adequacy of our systems and controls. The most notable review this year was the National Audit of Contracting Processes, which led to the introduction of a four-point action plan to enhance risk management in contracting. Among the new control measures implemented was an instrument that strengthened the delegation of

procurement authority; reduced delegations to program officials, a requirement that all contracts over $1 million be reviewed by senior management committee; and centralized procurement in common service commodity areas, such as training.

Expected Result – Enhanced human resources management, which contributes to a knowledgeable and skilled workforce in the right place at the right time

✓ The workforce is knowledgeable, skilled and representative

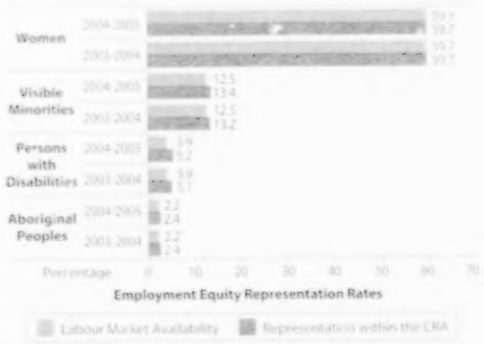
To ensure that our employees receive the right training at the right time, the CRA provides a blend of learning solutions including classroom training, on-the-job training, e-learning and coaching. To provide employees with the flexibility to learn anytime and anywhere, for the second year, we renewed our partnership with Campusdirect, a library of online courses available to employees. In 2004-2005, the employee subscribership rate for this service increased by 30%. Our most recent data, from 2003-2004, indicate that, for 94% of the completed courses, users reported that the course met their learning objectives. To further develop a skilled and knowledgeable workforce, we provided an average of nine days of training to employees, and an average of seven days of training to managers.

Based on a needs analysis, we designed an enhanced leadership program with two key learning components. The first is a core program for newly appointed managers, piloted this past year. The second is a continuing development program for experienced managers, now under development and scheduled to be implemented in 2005-2006.

For 2004-2005, we received a "Good" rating on the inaugural Report Card from the Office of the Commissioner of Official Languages. The report card mentioned three strengths: effective complaint resolution and follow-up procedures; the use of an accountability framework, action plan and reporting mechanism that place importance on official languages; and the Quality Management System – Official Languages, which promotes the use of both languages in the workplace and has become a best practice in the federal Public Service. At the same time, the report card noted weaknesses in the active offer of services, and in the quality and availability of services in the minority language. To improve performance in these areas, reminders about the active offer of services were distributed to employees serving the public.

The CRA is recognized for its policies and best practices in successfully creating an inclusive work environment and achieving employment equity goals. In 2004-2005, we continued to demonstrate solid representation results on a national level for all four designated groups (Women, Visible Minorities, Persons with Disabilities, and Aboriginal Peoples), surpassing or equalling the labour market availability of these groups (see Figure 37). In 2004-2005, for the third consecutive year, we exceeded our internal performance target with a 28% representation rate for visible minorities in management development programs.

Figure 37 Employment Equity: Representation of Designated Groups within the CRA (as of March 31, 2004)



Data quality: Good

✓ CRA workplace policies and practices support workforce well-being and sustainability

The CRA supports the well-being of its employees and strives to improve the working environment through ongoing programs such as the Employee Assistance Program, Employment Equity Program and Recognition Program. As well, we have an Office of Dispute Management to support managers and employees in preventing and resolving workplace conflicts through the use of Alternative Dispute Resolution (ADR). We continue to be recognized across the federal Public Service as a leader in ADR. Although our most recent data are from 2003-2004, we believe our results show that we are on the right track with using ADR as a course of action for CRA employees. In 2003-2004, there was a 39% increase in the number of interventions, compared with the previous year.

With the increasing levels of retirement eligibility in the CRA management and executive communities, succession planning is important to us. We continue to develop a corporate approach to succession planning for our executive cadre, where we have identified key positions along with possible successors, their readiness for promotion and their development needs. Our management development programs are used to select and develop high potential employees. In 2004-2005, for the second consecutive year, about 80% of the graduates of management development programs were working at or above their target levels.

There is also evidence that the CRA continues to be an employer of choice:

- the CRA maintains a high retention rate, which has consistently been over 96% for the past three years;
- the CRA Employee Survey (last administered in 2002)[24], found that the majority of respondents agreed with the statements "My organization is a good place to work" and "I am strongly committed to making my organization successful"; and
- the CRA is a leader in creating an inclusive work environment and consistently achieves its employment equity goals.

In 2003, to support our renewed business direction and address the sustainability of our workforce, we developed a workforce change strategy. The strategy assists with managing the human resource impacts of business changes, such as the Government-wide expenditure review and the insourcing of work from other government departments and other levels of government.

A working group was established, which continues to address issues and promote horizontal, integrated and strategic human resource planning to manage the ongoing change process. As an example, in 2004-2005, our human resource function developed a strategy for integrating Social Development Canada's collections employees into the CRA.

✓ Continue to implement the HR Strategy, which includes the HR Reform and Renewal (HRR&R) initiative and the results of the "Taking Stock and Moving Forward" review

In 1999, the CRA developed a Human Resources Reform and Renewal (HRR&R) strategy to modernize HR in the CRA in order to respond in a timely and effective manner to the changing needs of the business. This new regime and modernization agenda have not yet been fully completed. Our "Taking Stock and Moving Forward" review reported in June 2004 that significant progress had been made to develop the new regime. The review recommended some improvements in our HR regime to effectively support the CRA.

24. The CRA Employee Survey, conducted every three years, is administered by Statistics Canada. In 2002, the survey's response rate was about 60%.

Of note, the review recommended improvements in the area of Competency-Based Human Resources Management system (CBHRM) to deal with delays and facilitate comprehensive implementation. To address these issues, an Integration Project Team focused on identifying gaps in the framework, developing a blueprint to address them, and establishing a clear vision for the CBHRM.

✓ Deliver ongoing HR activities, and complete the implementation of competency-based Staffing, Competencies, Classification, and Compensation initiatives

This past year, the CRA continued to develop and improve our Pre-Qualification Process (PQP) for staffing, emphasizing the most frequently staffed positions, where efficiency gains will have the greatest impact—for example, jobs in auditing, program administration and information technology. The expectations for this program have not yet been fully realized. Significant work remains to be done to increase the effectiveness and efficiency of pre-qualification processes across the CRA, and plans are in place to address the weaknesses in this area.

We are working at improving the process and the technology that supports our staffing, in response to recommendations made in a September 2004 internal audit and program evaluation. In 2004-2005, plans were made to introduce "*eResourcing*" and replace the internal CRA Careers website by 2007; this will automate many of the staffing-related administrative transactions. The *eResourcing* solution will allow applicants to manage their applications online, managers to access applications online, and our human resource function to automate the pre-screening of education, area of selection, time of submission and language.

In 2004-2005, as part of our plan to modernize employee compensation services, we consolidated our regional and local compensation offices into two Compensation Client Service Centres, one in Ottawa and the other in Winnipeg. The Winnipeg site is expected to be operational in 2005-2006. As well, we implemented self-serve technology to help employees and managers administer time and activity transactions, as well as to help meet our sustainable development commitments. In response to concerns from employees, the speed of the system portal has been increased, information in the self-service tutorials has been updated, and the availability of support services from change agents has been extended.

In 2004-2005, we completed a study to move forward with the streamlining of our classification program. The Agency Classification Standard (ACS) conversion project will allow us to use one standard instead of the 16 classification standards currently in use. This conversion to the new standard will be a major undertaking for the CRA, since it will apply to about 20,000 employees. It is expected that the conversion process will begin in 2006.

In 2004-2005, after a brief labour disruption, the CRA reached a four-year collective agreement with the Public Service Alliance of Canada (PSAC). In compliance with the *Public Service Staff Relations Act*, we continued negotiations with the Professional Institute of the Public Service of Canada (PIPSC), successfully reaching a four-year agreement in July 2005.

It is the CRA's goal to optimize union-management relations and workplace wellness by creating a partnership between management and unions, based on respect, understanding and co-operation in managing conflict through the use of alternative dispute resolution. We are proceeding with the national implementation of an alternative dispute resolution model that builds on the success of the CRA Atlantic Union-Management initiative.

Expected Result – Demonstrate excellence in the provision of internal services

✓ Deliver high standards of IT systems availability, reliability and sustainability

In support of program delivery, in 2004-2005, our IT function implemented numerous releases for tax, benefits, customs, appeals and charities systems. Once again, high levels of availability were achieved, meeting service level targets for the multiple national systems critical to the delivery of services to the Canadian public.

An asset management plan is now in place to provide for the ongoing renewal of our distributed infrastructure.

In 2004-2005, we received a Government Technology Exhibition and Conference (GTEC) gold medal for the Service Availability Improvements project. Other GTEC gold medals for IT excellence included the Collaborative Senior Portal and the Secure Channel Project.

✓ Meet current and future business needs using appropriate IT solutions

Our IT function continues to support more than 300 applications that are critical to the delivery of services to Canadians. For example, the IT function undertook the following:

- started the implementation of the Managed Distributed Environment to reduce the number of computing assets requiring maintenance;
- supported a computing environment in more than 450 staffed CRA and CBSA locations, including data centres processing 1.7 million transactions per hour, seven mainframe computers, and approximately 2,000 servers for some 54,000 employees (including the CBSA);
- provided systems security protection and responded to security events;
- implemented the self-service functionality within the Corporate Administrative System (CAS); and
- prepared the preliminary infrastructure for a corporate decision-support solution, the Agency Data Warehouse—a key component of our collections and compliance business transformation visions.

✓ Enhance internal service standards for client-focused service

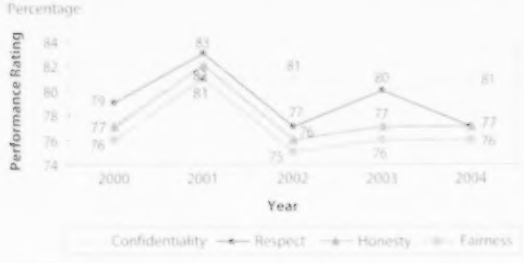
Internal service standards are used to assist senior management in managing our business with more precision. In 2004-2005, our finance and administration function developed and published a suite of national internal service and operational standards for several key areas, including accounts payable, contracting, forms, personnel security screening and travel claims processing. Meanwhile, our legal services function acknowledged most requests for legal opinion within two days. Work is still required, however, to develop service standards for other key internal service delivery areas. Many internal service standards and targets are included in our Performance Measurement Program System. Quarterly reporting against service standards facilitates improved CRA business management.

✓ Protect confidentiality of client information, and strengthen key security policies and practices

The success of the CRA's relationship with Canadians is based to a considerable extent on trust. We believe that confidentiality, respect, honesty and fairness are key factors in maintaining that trust. Our annual survey for 2004[25] (see Figure 38) found that 81% of Canadians agreed that "the information that Canadians provide to the CRA is treated confidentially."

25. See footnote on page 29 for further information regarding the CRA's Annual Survey.

Figure 38 The CRA Maintains Public Trust



Data quality: Good

The CRA takes very seriously its obligations to protect taxpayer confidentiality and makes every effort to safeguard the security and confidentiality of client information. We work with lead agencies within the Government of Canada, specifically the RCMP and the Communications Security Establishment.

The CRA recognizes that maintaining the security of our facilities and our information systems is an ongoing process. In 2004-2005, we revised many aspects of our security program in order to further enhance the protection of our facilities and information systems. For example, we revised our policies governing physical and information security. As part of the National Facilities Security Review, we rated the security of our facilities against a risk assessment scorecard. The results were published in a report, which concluded that 136 of our 139 facilities were "satisfactory in most respects" or above. Based on this review, the CRA invested $1.5 million in significant upgrades to facilities security including closed circuit television technology, exterior motion sensing, access card upgrades, and strengthening to doors, windows and fencing, as well as other safeguard measures.

In 2004-2005, the number of break-ins to CRA premises declined significantly from the previous year. We believe that at no time was client information jeopardized.

To protect against external and internal threats to our systems, the CRA launched an IT security modernization program to examine and update electronic security capabilities. Work is underway in such domains as encryption, intrusion defence, public key infrastructure, and consolidated user administration. As well, the Privileged User Risk Management program and standard was introduced in 2004-2005 to improve access controls to CRA information systems and limit or reduce the risks associated with privileged user accounts. To determine and react to vulnerabilities, we conduct Threat and Risk Assessments on all of our line of business applications. As a result of conducting over 225 of these assessments in 2004-2005, we believe our security measures safeguard the confidentiality of client information, though the need to enhance security never ends.

In February 2005, the Office of the Auditor General issued an audit report, entitled "Managing Government: Financial Information", which examined internal financial control systems. In this report, the Auditor General expressed concerns about the CRA's financial systems controls and identified some weaknesses. In response to the Auditor General's concerns, we developed Agency-wide system access profile catalogues and conducted a review of how system access profiles are administered. Plans were made for the development of position-based employee system access, with implementation in 2005-2006. Many other safeguards are in place to ensure that client information is protected.

A comprehensive Security Training and Awareness Program Strategy was implemented to increase employee awareness and knowledge of security issues and policies, with over 9,000 employees receiving training last year. In addition, we developed emergency communications guidelines.

The CRA believes that confidentiality of client information is well protected across the Agency, however, we continue to work to further enhance our facilities and systems in order to protect the confidentiality of client information.

✓ Respond to requests for information within legislated time requirements

The CRA demonstrated its transparency to Canadians by complying with the *Access to Information Act*. The Information Commissioner of Canada's annual review gave the CRA an "A" grade. This exceeded our internal performance target, and marked an improvement from the "B" grade received last year. We were awarded the highest attainable grade, signifying ideal compliance.

From 2004 to 2005, we experienced an increase of approximately 12% in the number of *Access to Information Act* requests and approximately 7% in the number of *Privacy Act* requests received. This year, we responded to about 94% of access to information requests and about 92% of privacy requests within the timeframes required by the two *Acts*. Overall, we exceeded our 90% internal performance target.

Conclusion by the Commissioner

I am pleased to report that we have followed through on our commitments set out in the Corporate Business Plan and have met our strategic objective: compliance with Canada's tax laws and the effective delivery of benefit and other programs and services.

The Canada Revenue Agency was created as a unique and innovative experiment in public administration. As the Commissioner, I am accountable to the Minister for all program matters and to the Board of Management for administrative matters. Five years after its creation, this unique structure now provides the groundwork for an effective and efficient system that allows the Canada Revenue Agency to manage tax programs and distribute benefits on behalf of other levels of government. These client governments choose to take advantage of our services because we offer an integrated, economical and effective way to secure their revenue base and administer services. The Canada Revenue Agency has achieved improved productivity, realizing the vision of those who believed that it was possible to bring together the best of what the public and the private sectors have to offer.

Collecting taxes and administering financial benefits require a high level of trust and integrity. Taxpayers trust us with their money, and client governments trust that we will administer programs well on their behalf. In 2004-2005, we collected nearly $305 billion dollars and distributed close to $12.5 billion. This meant that we processed more than 1.5 million transactions per hour, handled more than 22 million public enquiries, recorded over 24 million tax-related visits to our website, and were in direct contact with 25.5 million individuals and businesses during the year.

None of this would have been possible without the dedication and hard work of our skilled employees. Their collective knowledge will continue to enable us to provide innovative and efficient services to individuals and businesses on behalf of the Government of Canada, other levels of government and First Nations communities.

In tabling this report to Parliament, I would like to extend my sincere thanks to all of my co-workers, managers and union leaders who have made the Agency's successes possible.

Michel Dorais
Commissioner
Canada Revenue Agency

Auditor General of Canada
Vérificatrice générale du Canada

AUDITOR GENERAL'S ASSESSMENT of Performance Information in the 2004-2005 Annual Report to Parliament

To the Commissioner and Board of Management of the Canada Customs and Revenue Agency, and to the Minister of National Revenue

Purpose and Scope

The *Canada Customs and Revenue Agency Act* requires that the Auditor General of Canada periodically assess the fairness and reliability of the information in the Agency's annual report about its performance with respect to the objectives established in its corporate business plan.

The Canada Customs and Revenue Agency has reported its performance in its 2004-2005 Annual Report to Parliament. My assessment covers the performance information in that report, excluding the letters from the Minister, Chair, and the Commissioner. It also excludes the schedules following the report, except for Schedule C, Overall Performance against Service Standards. My assessment does not cover the financial statements or the additional information that resides on CCRA's Web site.

The performance information in the annual report is the responsibility of Agency management. My responsibility is to provide an assessment of the fairness and reliability of the performance information in the annual report. To do so, I assessed the performance information against the criteria for fairness and reliability that are described in Annex 2. My assessment was conducted to a review level of assurance and was made in accordance with Canadian generally accepted standards for review engagements. Accordingly it consisted primarily of enquiry, analytical procedures, and discussion related to the performance information supplied to me by the Agency. An assessment to a review level of assurance does not constitute an audit, and consequently I do not express an audit opinion on the Agency's performance information. I did not assess or comment on the Agency's actual performance.

Conclusion

Based on my review, nothing has come to my attention that causes me to believe that the Agency's performance information is not, in most significant respects, fair and reliable using the criteria described in Annex 2. The key findings of my assessment, organized by these criteria, are presented in Annex 1.

The Agency continues to make improvements to its report. At the same time, further improvements are necessary and the Agency recognizes this. In particular, more of the performance expectations need to be clear, concrete, and measurable and the Agency needs to put more focus on reporting significant outcome-oriented results.

Sheila Fraser

Sheila Fraser, FCA
Auditor General of Canada

Ottawa, Canada
26 September 2005

Summary assessment by criteria

The following presents the key findings of my assessment, organized according to the criteria used to assess the fairness and reliability of performance reports (see Annex 2). Overall, nothing came to my attention that causes me to believe that the report is not, in most significant respects, fair and reliable. During the review I identified a number of improvements that the Agency has made to its report, and I found other areas where further improvement is needed.

1. Relevant

The overall performance reporting framework has been stabilized. The performance reporting framework includes the Agency's mission and strategic outcome as well as expected outcomes, expected results, and performance expectations for each business line. This framework allows the reader to conclude how well the Agency has performed against its strategic outcome and to conclude how well each business line has performed against its expected outcomes. In each of the past four years, the Agency has improved its performance reporting framework by making significant changes to it. However, these changes made it difficult for the reader to compare actual results reported in the Annual Report with the expectations set out in the corporate business plan. This year the framework has been stabilized and is generally in accordance with the Corporate Business Plan for 2004-2005 to 2006-2007.

More needs to be done to focus on significant results. In some key areas, significant outcome-oriented results are reported. For example, overall levels of compliance for filing, registration, and remittance are discussed, and this information links directly with the Agency's strategic outcome. However, in other cases, the Agency reports too many activity- and process-type results or results of limited significance. The number of these types of results often outweighs the number of significant and outcome-oriented results that are reported. For example, although improved from prior years, much of the discussion in the Appeals business line deals with activities and production statistics rather than showing that Canadians received an impartial and responsive review of contested decisions. As the Agency continues its efforts to enhance its performance information, it should ensure that it focuses on reporting only accomplishments that are significant and outcome-oriented.

2. Meaningful

More performance expectations need to be clear, concrete, and measurable. As indicated in previous assessments, performance expectations should be clear, concrete, and measurable. As well, they need to be clearly linked to the expected results they are meant to support. Some of the current performance expectations meet these requirements while others do not. For example, service standards are clear, concrete, and measurable; and the reader can easily determine whether they have been met. However, other performance expectations simply represent ongoing activities or the continuation of initiatives.

The report contains good trend information. The Agency presents good information showing trends so the reader can understand how performance has changed over time. The information is often presented in graphs covering four years, usually with a discussion of why results have changed. Where performance gaps exist, actions planned to improve performance are generally indicated.

Results information relating to the Corporate Management and Direction business line needs improvement. The information in the Corporate Management and Direction (CMD) business line would be better provided by integrating it into the other business lines. The expected outcome for CMD is, "Internal services enable business lines to maximize performance and operations." Yet, there is little discussion of the impact CMD has had in helping the other business lines achieve their objectives.

3. Attributable

The report discusses the role of key partners. The report contains a description of other entities such as financial institutions and other government departments that help the Agency attain its results. The Agency also continues to disclose the extent to which source deductions by employers contribute to taxpayer compliance.

More could be done to link reported results to the Agency's actions. The contribution of many of the Agency's programs in achieving the reported results is not sufficiently clear. While I recognize there are challenges, the Agency should continue working to provide as much information as possible on the extent to which the actual results achieved are attributable to its own actions.

4. Accurate

There is no reason to believe that the performance information in the annual report is not accurate. Based on my review, nothing came to my attention that would indicate that the performance information was not supported by appropriate corroborative data sources and other evidence. As in prior years, the "Resource Spending" amounts for each business line are determined on an appropriation (modified accrual) basis of accounting. They are not the same as those amounts provided in the Agency's financial statements, which are prepared on an accrual basis of accounting and have been audited. Once again I encourage the Agency to report its spending information on an accrual basis in the future.

5. Balanced

The report is reasonably balanced. All aspects of the Agency's mandate are included in the report. The Agency describes problems and challenges it has faced, and discusses situations in which performance did not meet objectives. Balance could be enhanced by including a summary of performance improvement priorities, as was done in 2003-2004 and by improving the analysis where expectations are "mostly met".

Criteria for the Assessment of Fairness and Reliability
Office of the Auditor General

The following criteria were developed to assess the fairness and reliability of the information about the Agency's performance with respect to the objectives in its Corporate Business Plan. Two key issues were addressed: Has the Agency reported on its performance with respect to its objectives? Is that information fair and reliable? The performance information is fair and reliable if it enables Parliament and the public to judge how well the organization or program is performing against the objectives it set out to accomplish.

Relevant The performance information reports in context, tangible, and important accomplishments against objectives and costs.

Meaningful The performance information tells a clear performance story, describing expectations and benchmarks against which performance is compared.

Attributable The performance information demonstrates, in a reasonable fashion, why the program has made a difference.

Accurate The performance information adequately reflects the facts, to an appropriate level of accuracy.

Balanced A representative yet clear picture of the full range of performance is presented, which does not mislead the reader.

More information on the criteria is available on our Web site at
www.oag-bvg.gc.ca/domino/other.nsf/html/200310frpi_e.html

Schedules

Schedule A – Agency Organization

Board of Management

Connie I. Roveto
Chair, Board of Management
President
Cirenity Management
Toronto, Ontario

Camille Belliveau
Senior Consultant (self-employed)
Shediac, New Brunswick

Esmail Bharwani
Barrister & Solicitor
Miller Thomson LLP
Calgary, Alberta

L. Bernice Buckle
Small Business Owner-Operator (retired)
Corner Brook, Newfoundland and Labrador

Raymond Desrochers
Partner
BDO Dunwoody LLP Chartered Accountants
Winnipeg, Manitoba

André Gingras
André Gingras et Associés inc.
Montréal, Quebec

James J. Hewitt
Corporate Director
Penticton, British Columbia

Linda Ivany
Corporate Director
Halifax, Nova Scotia

Howard A. Leeson
Professor of Political Science
University of Regina
Regina, Saskatchewan

James L. MacPhee
Partner
Grant Thornton LLP Chartered Accountants
Montague, Prince Edward Island

Rod Malcolm
Chartered Accountant
Iqaluit, Nunavut

James R. Nininger
Corporate Director
Ottawa, Ontario

Stephen E. Rudin
Executive Director
Alzheimer's Society of Canada
Toronto, Ontario

Brock A. Smith
Public Affairs Consultant
Toronto, Ontario

Michel Dorais
Commissioner
Canada Revenue Agency
Ottawa, Ontario

As of September 26, 2005

Agency Management

The Honourable
John McCallum

Board of Management

Michel Dorais

Tax Services

Benefit Programs
and Other Services

Appeals

Corporate Management
and Direction

J. Patrick Boyle

Brian McCauley

Jeannie Flemming

Guy Proulx

Jean Charlier

Elaine Routledge

Lysanne Gauvin

Bernard Valeri

Francine R. MacDonald

Charles MacNab

Brian McCauley

James Bartleman

Regions

Atlantic

Quebec

Ontario

Prairie and Northern

Pacific

Monique Leclerc

Michael Russell

Agency Management

As of September 26, 2005

The Honourable John McCallum
Minister of National Revenue

Board of Management
Connie I. Roveto, Chair

Michel Dorais
Commissioner

Tax Services	Benefit Programs and Other Services	Appeals	Corporate Management and Direction
Brian McCauley Acting Assistant Commissioner *Policy and Planning*		**Jeanne Flemming** Assistant Commissioner *Appeals*	**J. Patrick Beynon** Assistant Commissioner and Chief Information Officer *Information Technology*
Guy Proulx Assistant Commissioner *Revenue Collections*			**Jean Chartier** Assistant Commissioner *Public Affairs*
Elaine Routledge Assistant Commissioner *Compliance Programs*			**Lysanne Gauvin** Assistant Commissioner *Human Resources*
Barbara Slater Assistant Commissioner *Assessment and Client Services*			**Patricia A. MacDonald** Director General *Corporate Audit and Evaluation*
			Charles MacNab Senior General Counsel *Legal Services*
			Brian McCauley Acting Assistant Commissioner *Policy and Planning*
			James Ralston Chief Financial Officer and Assistant Commissioner *Finance and Administration*

Regions

Rod Quiney Assistant Commissioner Pacific	**Sudin Ray** Assistant Commissioner Northern Ontario	**Monique Leclair** Assistant Commissioner Quebec
Kathy Turner Assistant Commissioner Prairie	**Lawrence Hillier** Assistant Commissioner Southern Ontario	**Robert Russell** Assistant Commissioner Atlantic

Schedule B – Government-wide Reporting

To meet the Government's commitment to accountability to Parliament that was expressed in *Results for Canadians*, the Treasury Board Secretariat (TBS) requires that we report progress and achievements on certain management policies and on specific major and government-wide initiatives. The initiatives and policies identified below are addressed throughout this annual report. More detailed information for some of these initiatives is available at the Web links listed in 'Schedule D' on page 83.

Asset Management Plan (Material management—moveable goods)

The CRA reports to TBS on the life-cycle management process for the moveable goods (i.e., cars, computers, technology infrastructure, etc.) in our Asset Management Plan via Resource Review Reporting. We have contained our immediate operating pressures, and by so doing, have maintained our allocations for future strategic investments and key asset replacements. This is facilitated with the controls set out in our renewed Budget and Expenditure management framework. See Table 8.2 on page 150 for more information on the CRA's Asset Management Plan.

Government Online

The Government Online (GOL) initiative is the Government of Canada's commitment to make government more accessible to all Canadians, improve online service, and build trust and confidence in doing business online. The Public Works and Government Services Canada report *Government On-Line 2005* acknowledged our achievements, making mention of CRA online services, such as "My Account" and new services for business. It also notes that over 40% of individual returns are electronically filed.

In its report titled *Leadership in Customer Service: New Expectations, New Services*, the consulting firm Accenture noted that the CRA is transforming the way government delivers services through its involvement in the use of "information and communication technology to enhance Canadians' access to improved client-centred, clustered services, anytime, anywhere in the official language of their choice."

Service Improvement in the CRA

The CRA is a leader in the government-wide Service Improvement Initiative. Key service objectives include developing annual service improvement plans utilizing the Common Measurements Tool to measure client satisfaction, and adopting, publishing, and reporting on service standards. The CRA's vision for service improvement is outlined in the Future Directions Initiative, while the Corporate Business Plan sets out strategies and implementation priorities for realizing service improvements.
'Schedule C' on page 78 shows our overall performance against service standards. See the website listed in 'Schedule D' on page 83 for more detail on the CRA's plan for service improvement, performance against service standards, and client satisfaction (results of our 2004 Annual Survey[26]).

Sustainable Development

In the first year of its 2004-2007 Sustainable Development Strategy, the CRA completed almost 90% of the 46 commitments it made for year one of the strategy. Information on sustainable development and performance results can be found on the website listed in 'Schedule D' on page 83.

---

26. See footnote on page 29 for further information regarding the CRA's Annual Survey.

Travel Policy

The Treasury Board Secretariat Travel Policy, dated October 1, 2002, contains provisions for efficient and economical travel procedures. The following table outlines the major policy provision differences between the TB and CRA travel policies. Overall, the CRA has not incurred additional costs with the implementation of its own Travel Policy.

Key policy differences – Treasury Board and CRA

Policy provision	TB travel directive	CRA travel policy
Meal and incidental allowances	• Incidental expense allowance is $17.30 per day	• Incidental expense allowance is $17.50 per day
	• Reduced to 75% at Day 31 when occupying corporate, apartment hotel, or private accommodation	• Reduced to 75% as of Day 61 and to 50% as of Day 121 in travel status (if period known at the outset, reduced rate to be applied from Day 1)
Reimbursement of actual cost of a meal (up to the applicable meal allowance) within the Headquarters area	• When reimbursement of meal expenses is clearly reasonable and justifiable as a direct result of an employee's duties	• At the manager's discretion, in situations specified in the Policy, and in certain exceptional circumstances
Reimbursement for distances driven within the Headquarters Area	• All distances necessarily driven on government business travel within the HQ via the most practical, direct, and safe road routes	• Return distance between the workplace and the point of call
Reimbursement of Interac fees on personal access cards	• No provision	• For withdrawals of cash as reasonably required on the trip

User Fees Act

It is the CRA's policy to charge fees for services that provide identifiable recipients with direct benefits. The only exception to this is when overriding public policy or the program objectives would be compromised. Section (7) of the *User Fees Act* requires that every Minister table a report on user fees in effect to Parliament annually, on or before December 31 following the end of each fiscal year.

A summary of the CRA's three user fees under this Act as well as brief descriptions of the program, the type of fee, the authority to charge the fee, and the consultation, analysis and client redress mechanism that are currently in place for each initiative can be found in the financial tables of this report (see Table 7 on page 145).

Response to Parliamentary Committees, Audits, and Evaluations for 2004-2005

The following tables outline the CRA's responses to reports by Parliamentary committees and by the Auditor General in 2004-2005. They also list the internal and external audits and evaluations of the CRA that were published in the past year.

Responses to Parliamentary committee reports

There were no Parliamentary committee reports requiring a response from the CRA in 2004-2005

The links included below are to the Auditor General reports listed, which include the CRA's response.

Responses to Auditor General reports

Canada Revenue Agency—Resolving Disputes and Encouraging Voluntary Disclosures
www.oag-bvg.gc.ca/domino/reports.nsf/html/20041106ce.html

Implementation of the National Initiative to Combat Money Laundering
www.oag-bvg.gc.ca/domino/reports.nsf/html/20041102ce.html

External audits

There were no external audits of the CRA conducted in 2004-2005

Internal audits and evaluations

2002-2003 Selected Fiscal Year-End Procedures

Agency Review Project – Administrative Reform and Renewal (evaluation)

Agency Review Project – Governance (evaluation)

Agency Review Project – Human Resources Regime (evaluation)

Cash Management Tax Follow Up

Contracting Processes

Controls over Client Confidentiality (Atlantic)

Informatics Technology Continuity Planning

Information Exchange MOU with the RCMP

Information Received from the Province of PEI

IT Management Framework (Atlantic)

IT Security 5-Year Review and Follow Up

Investigations Directorate

Leads Management and Workload Development

Long-Term Leave Management (Québec)

Management of Accounts Receivable (review)

MOU on Exchange of Information with HRDC

Non-Capital Asset Management (Southern Ontario)

Occupational Health and Safety (multi-regional)

Partnership with the Nova Scotia WCB (Atlantic)

Regional Strategic Priorities (Atlantic)

Remote Management (Québec)

Risk Management in the Underground Economy Initiative (Atlantic)

Surrey Tax Centre Business Returns Division Management Framework (Pacific)

Sustainable Development

T1 Reassessment Reversals (multi-regional)

Voluntary Disclosures Program

For further information on audits and evaluations please visit: www.tbs-sct.gc.ca/rma/database/newdeptview_e.asp?id=114 under the heading '2004-2005'.

Schedule C – Overall Performance against Service Standards

Service standards in the Canada Revenue Agency support our program administration and facilitate Canadians' compliance with tax and benefits legislation, thereby contributing to our expected outcomes. Service standards are the cornerstone of the CRA's performance management system. For our clients, service standards represent the CRA's public commitment of the level of service that they can reasonably expect to encounter.

Management sets targets that represent the percentage or degree of expected attainment of an established standard based on operational realities and infrastructure, historical performance, degree of complexity of the work, and Canadians' expectations. Standards for front-end processing, for example, generally have shorter timeframes and/or higher targets, while those requiring greater review and analysis have lengthier time standards and/or lower targets. Performance that drops significantly below targets signals to managers that remedial action is necessary.

Meeting our service standards targets demonstrates that the organization is efficient and responsive to client needs. This helps establish credibility in our operations and contributes to increasing the level of confidence that Canadians can place in government.

As well as being responsive to clients, service standards help to establish the necessary conditions for compliance. For example, the Agency's ability to provide information or seek clarification of client information in a timely, predictable way alleviates client frustration that can lead to client error or delay decisions. It has long been our belief that by facilitating compliance, we enhance it.

Overall, we significantly improved our service delivery performance in 2004-2005, meeting or mostly meeting our service standards targets 88% of the time as compared to 73% last year.

More detailed information on Service Improvement in the CRA is available on our website at www.cra.gc.ca/servicestandards.

Service	Service standard	Results 2002-2003	Results 2003-2004	Results 2004-2005
Tax Services – Client				
1. Counter-service wait time	20 minutes (except during peak periods)	82% ✗ Target: 100%	81% ✗	90% (see note) ✗
2. Processing visitor GST/HST rebate applications	4-6 weeks	95% ✓ Target: 100%	98% ✓	99% ✓ Target: 95%
3. Responding to client requested adjustments (T1)	8 weeks	9 weeks ✗ Target: 100%	5 weeks ✓	6 weeks (see note) ✓
4. Problem Resolution Program	Acknowledged within 48 hrs.	83% ✗ Target: 100%	94% ✗	98% (see note) ✓
5. Problem Resolution Program	Resolution/client contact within 15 days	100% ✓ Target: 100%	94% ✗	97% (see note) ✓
6. Processing fairness requests related to accounts receivable and trust accounts programs	4-6 weeks	92% ✓ Target: 90%	90% ✓	90% (see note) ✓

Legend ✓ Met or exceeded target ✓ Target mostly met (at least 95%) ✗ Target not met New or modified service standard

	Service	Service standard	Results 2002-2003	Results 2003-2004	Results 2004-2005
7.	Providing Statements of Arrears (SOA) for corporations	Mailed by the end of the month	83% ✗ Target: 95%	67% ✗	63% ✗ (see note)
8.	Providing Statements of Interim Payments (SIP) to corporations on a monthly basis	Mailed by the 18th of the month	70% ✗ Target: 95%	61% ✗	49% ✗ (see note)
9.	Charities – response to telephone enquiries	Within 60 seconds	Not applicable Target: 85%	Not available	90% ✓
10.	General telephone enquiries – respond to calls in queue	Within two minutes	Not applicable Target: 80%	Not applicable	81% ✓ (see note)
11.	Business telephone enquiries – respond to calls in queue	Within two minutes	Not applicable Target: 80%	Not applicable	81% ✓ (see note)
12.	Advance income tax rulings to taxpayers	Within 60 days	60.3 days ✓ Target: 100%	57 days ✓	62 days ✓
13.	Technical interpretations to taxpayers	Within 90 days	78 days ✓ Target: 100%	82 days ✓	75 days ✓
14.	Applications to register pension plans	Deemed registration within 60 days	77% ✗ Target: 85%	78% ✗	88% ✓
15.	Applications to register pension plans	Complete review in 180 days	89% ✓ Target: 85%	91% ✓	89% ✓
16.	Amendments to registered pension plans	9 months	79% ✓ Target: 80%	78% ✓	84% ✓
17.	Termination of registered pension plans	One year	89% ✓ Target: 85%	77% ✗	88% ✓
18.	Retirement savings plans (applications to register, amend, or terminate)	Within 60 days	64% ✗ Target: 80%	89% ✓	97% ✓
19.	Retirement income funds (applications to register, amend, or terminate)	Within 60 days	66% ✗ Target: 80%	90% ✓	95% ✓
20.	Education savings plans (applications to register, amend, or terminate)	60 days	71% ✗ Target: 85%	92% ✓	93% ✓
21.	Actuarial valuation reports	9 months	73% ✗ Target: 80%	72% ✗	81% ✓
22.	Deferred income plans – Response to telephone enquiries	Within 2 working days	100% ✓ Target: 100%	100% ✓	100% ✓ (see note)
23.	Deferred income plans – Response to written enquiries	Within 60 days	60% ✗ Target: 80%	64% ✗	69% ✗

Legend ✓ Met or exceeded target ✓ Target mostly met (at least 95%) ✗ Target not met New or modified service standard

Service	Service standard	Results 2002-2003	Results 2003-2004	Results 2004-2005
24. Deferred Profit Sharing Plans – registration	180 days	Not applicable Target: 80%	Not applicable	85% (see note) ✓
25. Deferred Profit Sharing Plans – amendments or termination	270 days (9 months)	Not applicable Target: 80%	Not applicable	82% (see note) ✓
Tax Services – Returns processing				
26. Processing T1 individual income tax returns (paper)	4-6 weeks	Under 4 weeks ✓ Target: 4 weeks	Under 4 weeks ✓	Under 4 weeks ✓
27. Processing T1 individual income tax returns (EFILE, TELEFILE, NETFILE)	2 weeks	Under 2 weeks ✓ Target: 2 weeks	Under 2 weeks ✓	Under 2 weeks ✓
28. Processing T3 trust returns	Within 4 months	77% ✗ Target: 95%	72% ✗	97% ✓
29. Processing GST/HST returns	21 days	96% ☑ Target: 100%	97% ✓ Target: 95%	98% ✓
30. Processing T2 corporation income tax returns	75% in 50 days	75% ✓ Target: 75% in 50 days	76% ✓	82% ✓
	90% in 90 days	91% ✓ Target: 90% in 90 days	93% ✓	96% ✓
Tax Services – Review				
Claims – SR&ED tax incentives				
31. Refundable claims – combined target (unaudited and audited)	120 days	93% ✓ Target: 90%	95% ✓	93% ✓
32. Non-refundable claims – combined target (unaudited and audited)	365 days	89% ☑ Target: 90%	92% ✓	94% ✓
33. Claimant-requested adjustments to refundable claims	240 days	93% ✓ Target: 90%	95% ✓	95% ✓
34. Claimant- requested adjustments to non-refundable claims	365 days	88% ☑ Target: 90%	94% ✓	94% ✓
Claims – Video and film tax credits				
35. Refundable claims – unaudited	60 days	94% ✗ Target: 100%	96% ✓ Target: 90%	94% ✓
36. Refundable claims – audited	120 days	87% ✗ Target: 100%	93% ✓ Target: 90%	95% ✓

Legend ✓ Met or exceeded target ☑ Target mostly met (at least 95%) ✗ Target not met New or modified service standard

Service	Service standard	Results 2002-2003	Results 2003-2004	Results 2004-2005
Benefits				
37. Processing CCTB applications	End of second month after month in which application is received	98% ✓ Target: 98%	99% ✓	99% (see note) ✓
38. Account maintenance/Responding to written enquiries	End of second month after month in which enquiry is received	Not applicable Target: 98%	98% ✓	99% (see note) ✓
39. Validation and control. Results of review	60 days	Not applicable Target: 90%	92% ✓	98% (see note) ✓
40. Taxpayer Representative Identification System (TRIS)	Processing of T1013s within five days of receipt during non-peak periods and 20 days during peak periods	Not applicable Target: 90%	Not applicable	50% (not representative, see note) ✗
Appeals				
41. 30-day first contact letter for objections, disputes, and appeals	30 days	87% ✓ Target: 85%	89% ✓	90% (see note) ✓

Legend ✓ Met or exceeded target ✓ Target mostly met (at least 95%) ✗ Target not met New or modified service standard

Explanatory notes: With respect to *Data Quality* ***(DQ)*** or significant *Variance* ***(V)*** in performance.

Where service standards are expressed in terms of a number of days, they refer to calendar days.

Standard 1: ***DQ:*** The standard does not apply during peak periods. Peak periods are from 10:30 am to 1:00 pm daily, and from 8:15 am to 5:00 pm, March 1 to April 30.

Standard 3: ***DQ:*** The standard applies to straightforward client-requested adjustments, that is, those that pertain to workflows that do not involve waiting for substantive information in order to be resolved.

Standards 4 and 5: ***DQ:*** The results represent TSO offices only, not Tax Centres.

Standard 6: ***DQ:*** The result is based on an estimate.

Standards 7 and 8: ***V:*** Performance results can be attributed in part to labour disruptions. We are implementing a plan to improve these results.

Standards 10 and 11: ***DQ:*** These are new standards and historical data is not available. During the six weeks of the fall 2004 labour disruptions with fewer phone lines staffed, we believe that we mostly met these standards. We have excluded these results, because they do not fairly represent the reduced level of service available to Canadians during this period.

Standard 22: ***DQ:*** Information is based on a manual count of employee reports.

Standards 24 and 25: ***DQ:*** These are new standards and historical data is not available.

Standards 37, 38, 39 and 40: ***DQ:*** Information is based on a sampling.

Standard 40: ***V:*** Sampling was conducted immediately following labour disruption. Due to the unusual backlog, the performance is not considered representative.

Standard 41: ***DQ:*** This standard excludes, for example, those resolved within 30 days, invalid objections, and group objections dealing with a common issue such as pay equity disputes.

As indicated in the above table, in 2004-2005 we successfully implemented and met four new service standards and revised the target downward to 95% for GST/HST Visitor Rebate Applications – expectations set out in the 2004-2005 Corporate Business Plan.

The following tables provide an update on service standards under development from the 2004-2005 to 2006-2007 Corporate Business Plan. During the past year, it was also decided through the 2005-2006 to 2007-2008 Corporate Business Plan to lower the target for counter service in 2005-2006 to 90% to reflect the evolving counter service strategy and to discontinue development of the service standard for Disability Tax Credit since this activity is done as part of normal T1 processing.

New Service Standards and Targets for 2005-2006

		Target
Tax Services	Timeliness of delivery of T1 packages to clients (under review)	tbd
	New statistical services User fees – New legislative reporting requirement	tbd

Adjustments to Existing Service Standards for 2005-2006

Tax Services	Counter service wait times – target lowered to 90%

Service Standards under Development in 2005-2006

Tax Services	Responding to correspondence related to general and business enquiries
	'Change My Return' via 'My Account'
	Responding to enquiries regarding GST/HST rulings
	Charities – processing of applications for charitable registration
	Charities – response to written enquiries
	Technical telephone enquiry service
	Processing Excise – Other Levies returns
Benefit Programs and Other Services	Canada Child Tax Benefit – telephone service

Schedule D – Key URLs for Additional Information

CRA Websites

2003-2004 Annual Report	www.cra.gc.ca/agency/annual/2003-2004/menu-e.html
2004-2005 to 2006-2007 Corporate Business Plan	www.cra-arc.gc.ca/agency/business_plans/2004/menu-e.html
Board of Management biographies	www.cra.gc.ca/agency/board/biographies-e.html
Canada Child Tax Benefit	www.cra-arc.gc.ca/benefits/cctb/menu-e.html
CRA Commissioner's biography	www.cra.gc.ca/agency/commissioner/menu-e.html
CRA: The First Five Years	www.cra-arc.gc.ca/agency/review/2005/menu-e.html
CRA E-services (Government Online)	www.cra.gc.ca/eservices/gol/menu-e.html
E-commerce Technical Information Bulletin	www.cra.gc.ca/E/pub/tp/itnews-25/itnews-25-e.pdf
External (User) Charging Revenues	www.cra.gc.ca/users
Minister of National Revenue	www.cra.gc.ca/agency/minister/menu-e.html
Fairness Provisions	www.cra.gc.ca/agency/fairness/fair-prov-e.html
GST/HST credit	www.cra-arc.gc.ca/benefits/gsthst/menu-e.html
Interactive Information Service	www.cra-arc.gc.ca/tax/individuals/topics/index/menu-e.html
Information for Newcomers to Canada	www.cra-arc.gc.ca/tax/nonresidents/individuals/newcomer-e.html
National Child Benefit	www.cra.gc.ca/benefits/ncb-e.html
Service Improvement in CRA	www.cra.gc.ca/servicestandards
Sustainable Development	www.cra.gc.ca/agency/sustainable/menu-e.html
SR&ED Publications	www.cra.gc.ca/taxcredit/sred/publications-e.html
Voluntary Disclosure Program	www.cra.gc.ca/agency/fairness/vdp-e.html

Related Websites

Accenture E-Government Report	www.accenture.com/xdoc/en/industries/government/gove_egov_value.pdf
Access to Information Act	http://laws.justice.gc.ca/en/A-1/
Canadian Border Services Agency	www.cbsa.gc.ca
Citizenship and Immigration Canada	www.cic.gc.ca
Department of Finance Canada	www.fin.gc.ca
Department of Justice Canada	www.justice.gc.ca
Government of Canada	www.canada.gc.ca
Government Online initiative	www.gol-ged.gc.ca
House of Commons	www.parl.gc.ca
Human Resources and Skills Development Canada	www.hrsdc.gc.ca
Management, Resources and Results Structure	www.tbs-sct.gc.ca/rma/mrrs-sgrr_e.asp
Privacy Act	http://laws.justice.gc.ca/en/P-21/
Social Development Canada	www.sdc.gc.ca
Treasury Board Secretariat	www.tbs-sct.gc.ca
Voluntary Sector Initiative	www.vsi-isbc.ca

Schedule E – Glossary

Abandoned Calls	Telephone enquiries in which clients who get into the automated call distributor hang-up before reaching an agent. Hang-ups result from the queue voice message providing the caller with sufficient information, or the caller not wanting to wait any longer.
Accrual Accounting	The method by which revenues and expense transactions are recorded for the period in which they are considered to have been earned and incurred.
Caller Accessibility	A measure of the percentage of callers who are connected to our telephone service and reach the voice message.
Cancellation	The reversal of a penalty or interest that has already been assessed.
Compliance	Adherence to the law. Total compliance with tax laws includes filing, registration, remmitance and reporting for taxes and benefits in a voluntary, accurate and timely manner.
Consolidated Revenue Fund	The Canadian Government bank account that must be used by all departments and agencies. All deposits and all payments must be credited or charged to the Consolidated Revenue Fund through the Receiver General.
Dispute	General term to designate a dispute, objection, or appeal to the Minister made by or on behalf of a client, related to a CRA decision.
Eligible/Entitled	Meets the requirements to qualify to receive a specific payment/credit.
Enforcement	Actions taken by the CRA to identify and correct cases of non-compliance.
Entitlement	The amount due to an entitled person for a specific period.
Expected Outcome	The CRA has identified five intermediate-level expected outcomes that provide a measure of our success in achieving our strategic outcomes. Each of our business lines contributes to one or more of these outcomes.
Expected Results	Clear and measurable statements of what the CRA expects to achieve over the planning period, against which our performance will be assessed and reported.
Fairness Provisions	Legislation introduced in the early 1990s that provides relief (e.g., forgiveness of interest and penalties) to clients in specific circumstances beyond their control.
Fiscal Impact	Total fiscal impact is additional tax identified through our compliance activities and includes federal and provincial tax (excluding Quebec), federal tax refund offset or reduced, interest and penalties, and present value of future tax assessable.
Governance	A comprehensive term that denotes the institutions and processes by which people are governed.
Modified Cash Accounting	A method of recording expenses and revenues, that includes payables or receivables at year-end—even though cash may not have been exchanged.
Non-workable File	A file that is awaiting a court decision, a related file that is pending, a file that is awaiting an opinion from a headquarters appeals office, or (with respect to CPP/EI and tax issues), a file that has been referred to a specialized CPP/EI group of appeals for an opinion.
Output	The actual activities, products, or services produced by carrying out a program or an initiative.
Performance	How well an organization, program, etc., is achieving its planned results measured against expected results.
Risk	The expression of the likelihood of an event to occur that has the potential to impact the achievement of an organization's objectives. Risk is managed by a systematic approach to setting the best course of action under uncertainty by identifying, assessing, understanding, acting on, and communicating risk issues.

Service Standard	A public statement about the level of performance the CRA is committed to, and that Canadians can reasonably expect to encounter.
Strategic Outcome	This outcome describes the difference an organization is mandated to make that provide long-term benefits to Canadians.
Tax on Income (TONI)	The method by which provinces and territories define the tax rate schedules that they will apply directly to taxable income.
Underground Economy	Economic activity that is neither reported or recorded. Thus payment of due taxes is avoided
Voluntary Disclosure Program	Provides clients with the opportunity to correct any past errors or omissions, and to report, without penalty, their tax obligations to the CRA.
Waiver	When penalties or interest have not yet been charged, a decision is made not to charge the amount, either at the client's request or at the CRA's own initiative.
Write-offs	Uncollectable taxes that are deleted from active inventory of accounts receivable, after the CRA has taken all reasonable collection action, and exhausted all possible means of collection.

Schedule F – Acronyms and Abbreviations

ACS	Agency Classification Standard
ADR	Alternate Dispute Resolution
AR	Annual Report
ATIA	Access to Information Act
BoM	Board of Management
CAS	Corporate Administrative Systems
CBHRM	Competency Based Human Resources Management
CBSA	Canada Border Services Agency
CRA	Canada Revenue Agency
CCTB	Canada Child Tax Benefit
CIAT	Inter-American Centre of Tax Administrations
CMD	Corporate Management and Direction
CBP	Corporate Business Plan
CPP	Canada Pension Plan
CPRS	Contract Payment Reporting System
CSE	Communications Security Establishment
CSA	Children's Special Allowances
CSIS	Canadian Security Intelligence Service
DTC	Disability Tax Credit
EAP	Employee Assistance Program
EE	Employment Equity
EI	Employment Insurance
ESS	Employee Self Service
EX	Executive Group
FINTRAC	Financial Transactions and Reports Analysis Centre of Canada
FIS	Financial Information Strategy
FTE	Full-Time Equivalent
FTP	File Transfer Protocol
GST	Goods and Services Tax
GTEC	Government Technology Exhibition
HR	Human Resources
HRSDC	Human Resources & Skills Development Canada
HRR&R	Human Resources Reform and Renewal
HST	Harmonized Sales Tax
IT	Information Technology
ITB	Information Technology Branch
JITSIC	Joint International Tax Centre Information Center
MDE	Managed Distributed Environment
MG	Management Group
MOU	Memorandum of Understanding
MRRS	Management, Resources and Results Structure
MSS	Manager Self Service
NCB	National Child Benefit
NSTR	Nova Scotia Taxpayer Refund
OAG	Office of the Auditor General of Canada
OECD	Organization for Economic Cooperation and Development
PA	Privacy Act
PAA	Program Activity Architecture
PATA	Pacific Association of Tax Administrators
PIPSC	Professional Institute of the Public Service of Canada
PQP	Pre-Qualification Process
PRAS	Planning Reporting Accountability & Structure
PSAC	Public Service Alliance of Canada
RCMP	Royal Canadian Mounted Police
SR&ED	Scientific Research and Experimental Development
SAI	Service Availability Improvements
SDC	Social Development Canada
SD	Sustainable Development
SM	Senior Management
T1	Income Tax and Benefit Return
T2	Corporation Income Tax Return
T4	Statement of earnings and employer deductions
TSO	Tax Services Office
VDP	Voluntary Disclosures Program

Financial Statements

Financial Statements Table of Contents

Statement of Management Responsibility 91

Audited Financial Statements – Agency Activities 93

Management Discussion and Analysis in Support of Audited Financial Statements 112

Audited Financial Statements – Administered Activities 113

Management Discussion and Analysis in Support of Audited Financial Statements 129

Unaudited Supplementary Financial Information 131

Financial Performance Information – Parliamentary Appropriations 133

Financial Performance Tables 135

Statement of Management Responsibility

We have prepared the accompanying financial statements of the Canada Customs and Revenue Agency according to the accounting principles consistent with those applied in preparing the financial statements of the Government of Canada. Significant accounting policies are set out in Note 2 to the financial statements.

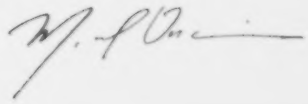
The Agency's management is responsible for the integrity and objectivity of data in these financial statements. To assure objectivity and freedom from bias, these financial statements have been approved by the Agency's Audit Committee on behalf of the Board of Management. The Audit Committee is independent of management and meets with management, the internal auditors, and the Auditor General of Canada on a regular basis. The auditors have full and free access to the Audit Committee.

Some of the information included in the financial statements, such as accruals, and the allowance for doubtful accounts, is based on management's best estimates and judgments with due consideration to materiality. To fulfill its accounting and reporting responsibilities, management maintains sets of accounts, which provide a record of the Agency's financial transactions. Financial information submitted to the *Public Accounts of Canada* and included in the Agency's annual report is consistent with these financial statements.

The Agency maintains financial management and internal control systems that take into account costs, benefits, and risks. They are designed to provide reasonable assurance that transactions are within the authorities provided by Parliament and by others such as the provinces and territories, and are executed in accordance with prescribed regulations and properly recorded to maintain the accountability of funds and safeguarding of assets. Financial management and internal control systems are reinforced by the maintenance of internal audit programs. The Agency also seeks to assure the objectivity and integrity of data in its financial statements by the careful selection, training, and development of qualified staff, by organizational arrangements that provide appropriate divisions of responsibility, and by communication programs aimed at ensuring that its regulations, policies, standards, and managerial authorities are understood throughout the organization.

The Auditor General of Canada conducts an independent audit and expresses opinions on the accompanying financial statements.

Approved by:

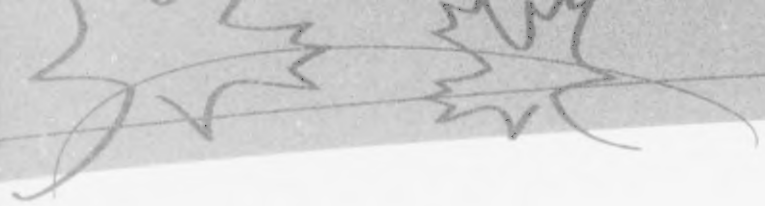


Michel Dorais
Commissioner

James Ralston
Chief Financial Officer and Assistant
Commissioner, Finance and Administration

Ottawa, Ontario
August 31, 2005

Audited Financial Statements – Agency Activities



Auditor General of Canada
Vérificatrice générale du Canada

AUDITOR'S REPORT

To the Board of Management of the Canada Customs and Revenue Agency
and the Minister of National Revenue

I have audited the statement of financial position – Agency Activities of the Canada Customs and Revenue Agency as at March 31, 2005 and the statements of operations, net liabilities and cash flow for the year then ended. These financial statements are the responsibility of the Agency's management. My responsibility is to express an opinion on these financial statements based on my audit.

I conducted my audit in accordance with Canadian generally accepted auditing standards. Those standards require that I plan and perform an audit to obtain reasonable assurance whether the financial statements are free of material misstatement. An audit includes examining, on a test basis, evidence supporting the amounts and disclosures in the financial statements. An audit also includes assessing the accounting principles used and significant estimates made by management, as well as evaluating the overall financial statement presentation.

In my opinion, these financial statements present fairly, in all material respects, the financial position of the Agency Activities of the Canada Customs and Revenue Agency as at March 31, 2005 and the results of its operations and its cash flows for the year then ended in accordance with Canadian generally accepted accounting principles.

Sheila Fraser

Sheila Fraser, FCA
Auditor General of Canada

Ottawa, Canada
August 31, 2005

Statement of Financial Position – Agency Activities

as at March 31
(in thousands of dollars)

	2005	2004 (restated – Note 3)
ASSETS		
Financial assets		
Cash	132	147
Due from the Consolidated Revenue Fund	284,034	168,491
Accounts receivable (Note 7)	120,078	36,579
	404,244	205,217
Non-financial assets		
Prepaid expenses	10,283	7,185
Consumable supplies	3,422	5,054
Property and equipment (Note 9)	290,628	222,751
	304,333	234,990
TOTAL	**708,577**	**440,207**
LIABILITIES		
Accrued employee salaries and benefits	106,766	67,714
Accounts payable and accrued liabilities	216,332	118,399
Vacation pay and compensatory leave	124,946	87,677
Capital lease obligations (Note 13)	475	3,281
Employee severance benefits (Note 16)	372,472	352,557
Other liabilities	221	283
	821,212	629,911
Net liabilities (Note 8)	(112,635)	(189,704)
TOTAL	**708,577**	**440,207**

Contingent liabilities (Note 12) and commitments (Note 14)

The accompanying notes are an integral part of these financial statements.

Approved by:

Michel Dorais
Commissioner

Connie I. Rivers
Chair, Board of Management

Statement of Operations – Agency Activities

for the year ended March 31
(in thousands of dollars)

	2005	2004
CONTINUING OPERATIONS		
Non-tax revenue (Note 5)		
Tax services	125,709	145,581
Benefit programs and other services	23,088	6,534
Appeals	8,761	11,559
Corporate management and direction	112,733	37,410
Total non-tax revenue	270,291	201,084
Expenses (Note 6)		
Tax services	2,493,080	2,293,399
Benefit programs and other services	97,378	91,690
Appeals	112,024	102,179
Corporate management and direction	842,173	773,419
Total expenses	3,544,655	3,260,687
Net cost of continuing operations	3,274,364	3,059,603
TRANSFERRED OPERATIONS (Note 3)		
Customs operations non-tax revenue (Note 5)	–	12,930
Customs operations expenses (Note 6)	–	881,456
Net cost of transferred operations	–	868,526
Net cost of operations	**3,274,364**	**3,928,129**

The accompanying notes are an integral part of these financial statements.

Statement of Net Liabilities – Agency Activities

for the year ended March 31
(in thousands of dollars)

	2005	2004
Net liabilities at beginning of year	(189,704)	(222,065)
Net cost of operations	(3,274,364)	(3,928,129)
Net cash provided by Government of Canada	2,808,320	3,597,281
Services provided without charge by other government agencies and departments (Note 11)	427,570	545,262
Change in Due from the Consolidated Revenue Fund	115,543	(51,872)
Net liabilities at the end of year as originally reported	(112,635)	(59,523)
Net assets transferred to the Canada Border Services Agency (Note 3)	–	(130,181)
Net liabilities at end of year – As restated (Note 8)	**(112,635)**	**(189,704)**

The accompanying notes are an integral part of these financial statements.

Statement of Cash Flow – Agency Activities

for the year ended March 31
(in thousands of dollars)

	2005	2004
Operating activities		
Net cost of operations	3,274,364	3,928,129
Items not affecting cash		
Amortization of property and equipment	(43,585)	(37,850)
Net loss on disposal/write-off of property and equipment	(789)	(4,409)
Services provided without charge by other Government agencies and departments (Note 11)	(427,570)	(545,262)
Change in financial assets other than Due from the Consolidated Revenue Fund	83,484	12,557
Change in non-financial assets other than property and equipment	1,466	(2,284)
Change in liabilities other than capital lease obligations	(194,107)	61,977
Cash used in operating activities	2,693,263	3,412,858
Investing activities		
Acquisition of property and equipment	112,277	181,996
Change in capital lease obligations	2,806	2,687
Proceeds from disposal of property and equipment	(26)	(260)
Cash used in investing activities	115,057	184,423
Net cash provided by Government of Canada	**2,808,320**	**3,597,281**

The accompanying notes are an integral part of these financial statements.

Notes to the Financial Statements – Agency Activities

1. Authority and purpose

The Canada Customs and Revenue Agency (the "Agency") was established effective November 1, 1999, under the *Canada Customs and Revenue Agency Act (CCRA Act)* as an agent of Her Majesty of Canada. It is a departmental corporation named in Schedule II of the *Financial Administration Act* and reports to Parliament through the Minister of National Revenue.

The Agency's mandate is to provide support, advice, and services when:

(a) supporting the administration and enforcement of program legislation;

(b) implementing agreements between the Government of Canada or the Agency and the government of a province or other public body performing a function of government in Canada to carry out an activity or administer a tax or program;

(c) implementing agreements or arrangements between the Agency and departments or agencies of the Government of Canada to carry out an activity or administer a program; and

(d) implementing agreements between the Government of Canada and Aboriginal governments to administer a tax.

The Agency collects revenues, including income and sales taxes, Canada Pension Plan contributions, Employment Insurance premiums, administers tax legislation, and delivers a number of social benefit programs to Canadians for the federal government as well as for provincial, territorial, and Aboriginal governments, and collects amounts for other groups or organizations. It is responsible for the administration and enforcement of the following acts or parts of acts: *Air Travelers Security Charge Act*, *the CCRA Act*, the *Children's Special Allowances Act*, Part V.1 of the *Customs Act*, the *Excise Act*, the *Excise Tax Act* (including GST/HST except for GST/HST on imported goods), the *Excise Act, 2001*, the *Income Tax Act*, and others.

Originally, the mandate of the Agency was to support the administration and enforcement of tax, customs, and trade legislation as well as other related legislation. As a result of the creation of the Canada Border Services Agency (CBSA), the Agency's mandate regarding the administration of customs legislation is now limited to the collection functions under Part V.1 of the *Customs Act*. Accordingly, effective March 31, 2004, revenues, expenses, assets and liabilities relating to customs operations are now reported by the CBSA (see Note 3 for more details).

In delivering its mandate, the Agency operates under the following business lines:

(a) Tax Services: Assesses and collects taxes on behalf of federal, provincial (except Quebec) and territorial governments, and promotes compliance with Canada's tax laws.

(b) Benefit Programs and Other Services: Delivers certain income-based benefits, credits and other services to low- and moderate-income Canadians on behalf of federal, provincial (except Quebec), and territorial governments.

(c) Appeals: Provides clients an impartial review of their disagreements with CCRA decisions involving tax, customs, employment insurance, Canada Pension Plan, and trade administration issues. It manages the Voluntary Disclosure Program and coordinates initiatives relating to the fairness of Agency programs.

(d) Corporate Management and Direction: Provides the following internal services: financial, administration, information technology, human resources, communications, legal, internal audit, and program evaluations.

2. Summary of significant accounting policies

For financial reporting purposes, the activities of the Agency have been divided into two sets of financial statements: Agency Activities and Administered Activities. The financial statements – Agency Activities include those operational revenues and expenses, which are managed by the Agency, utilized in running the organization and in most part, financed by parliamentary appropriations. The financial statements – Administered Activities include those revenues and expenses which are administered for someone other than the Agency, such as the federal government, a province or territory, or another group or organization. The purpose of the distinction between Agency and Administered activities is to facilitate, among other things, the assessment of the administrative efficiency of the Agency in achieving its mandate.

As required by section 88(2)(a) of the *Canada Customs and Revenue Agency Act*, the financial statements – Agency Activities have been prepared using accounting principles consistent with those applied in the preparation of the financial statements of the Government of Canada. The accounting principles used are consistent with Canadian generally accepted accounting principles for the public sector. A summary of significant accounting policies follows:

(a) Parliamentary appropriations

The Agency is financed by the Government of Canada through Parliamentary appropriations. Appropriations provided to the Agency do not parallel financial reporting according to Canadian generally accepted accounting principles, as they are based in large part on cash flow requirements. Consequently, items recognized in the Statement of Operations and the Statement of Financial Position may be different in value from the same items recognized on a government funding basis.

(b) Expense recognition

All expenses are recognized when goods and services are received.

(c) Revenue recognition

Non-tax revenue is recognized when the services are rendered by the Agency. Non-tax revenue reported in this statement excludes administered revenues such as interest and penalties collected under the authority of the *Income Tax Act*, the *Excise Act*, the *Excise Tax Act*, or other similar legislation.

(d) Consumable supplies

Consumable supplies consist of forms and publications. The cost of consumable supplies is charged to operations in the period in which the items are used.

(e) Property and equipment

All costs of $10,000 or more incurred by the Agency to acquire and develop property and equipment (including leasehold improvements) are capitalized and amortized over the useful lives of the assets. Similar items under $10,000 are expensed and are disclosed as equipment purchases in Note 6. The capitalization of software and leasehold improvements has been done on a prospective basis from April 1, 2001. Amortization of property and equipment is done on a straight-line basis over the estimated useful lives of assets as follows:

Asset	Useful life
Machinery, equipment, and furniture	10 years
In-house developed software	7 years
Vehicles and other means of transportation	5 years
Information technology equipment	5 years
Purchased software	3 years
Capital leases and leasehold improvements	Term of the lease

Assets under construction/development are not amortized until completed and put into operation.

(f) Services provided without charge by other government departments

Estimates of amounts for services provided without charge by other government departments are included in expenses. Those amounts include:

(i) accommodation provided by Public Works and Government Services Canada;

(ii) employer's contributions to the health insurance plan and employee benefit plan provided by Treasury Board;

(iii) legal services provided by Justice Canada;

(iv) audit services provided by the Office of the Auditor General of Canada;

(v) workers' compensation benefits provided by Human Resources and Skills Development Canada; and

(vi) payroll services provided by Public Works and Government Services Canada.

(g) Net cash provided by Government of Canada

The Agency operates within the Consolidated Revenue Fund (CRF). The CRF is administered by the Receiver General for Canada. All cash receipts are deposited to the CRF and all cash disbursements are paid from the CRF. The net cash provided by government is the difference between all cash receipts and all cash disbursements including transactions with departments and agencies.

(h) Due from the Consolidated Revenue Fund (CRF)

Due from the CRF represents the amount of cash that the Canada Customs and Revenue Agency is entitled to draw from the CRF without further appropriations to discharge its liabilities. These amounts have been charged to current or prior years' appropriations, but will be paid in the future and include items such as accrued employee salaries, accounts payable, and accrued liabilities.

(i) Vacation pay and compensatory leave

Vacation pay and compensatory leave are expensed as the benefits accrue to employees under their respective terms of employment. The liability for vacation pay and compensatory leave is calculated at the salary levels in effect at the end of the year for all unused vacation pay and compensatory leave benefits accruing to employees. Vacation pay liabilities payable on cessation of employment are Agency obligations that are normally funded through future years' appropriations.

(j) Employee future benefits

(i) Pension benefits

All eligible employees participate in the Public Service Pension Plan administered by the Government of Canada. The Agency's contributions reflect the full cost as employer. This amount is currently based on a multiple of an employee's required contributions and may change over time depending on the experience of the Plan. The Agency's contributions are expensed during the year in which the services are rendered and represent the total pension obligation of the Agency. The Agency is not currently required to make contributions with respect to any actuarial deficiencies of the Public Service Pension Plan.

(ii) Severance benefits

Employees are entitled to severance benefits, as provided for under labour contracts and conditions of employment. The cost of these benefits is accrued as employees render the services necessary to earn them. The cost of the benefits earned by employees is calculated using information derived from the results of the actuarially determined liability for employee severance benefits for the Government as a whole.

(k) Employee benefit plan

The Government of Canada sponsors an employee benefit plan (health and dental) in which the Agency participates. The Agency's contributions to the plan are recorded at cost and charged to personnel expenses in the year incurred. They represent the Agency's total obligation to the plan. Current legislation does not require the Agency to make contributions for any future unfunded liabilities of the plan.

(l) Measurement uncertainty

The preparation of these financial statements requires management to make estimates and assumptions that affect the reported amounts of assets and liabilities on the date of the financial statements and the reported amount of revenue and expenses during the reporting period. Employee severance benefits, contingencies, and the useful life of property and equipment are the most significant items where estimates are used. Actual results could differ from the current estimates. The estimates are reviewed periodically and, as adjustments become necessary, they are reported in the Statement of Operations in the period in which they become known.

3. Transferred operations

As a result of the creation of the Canada Border Services Agency (CBSA) on December 12, 2003, all assets and liabilities relating to customs operations and falling under CBSA responsibility were transferred to the CBSA as of March 31, 2004. The information required to segregate the customs operations assets and liabilities was not available at the time that the 2004 financial statements were prepared. Consequently, in this year's financial statements, the statement of financial position as at March 31, 2004 has been restated to reflect the transfer of customs operations assets and liabilities to CBSA, and to present the 2004 statement of financial position on a basis comparable to the 2005 presentation. As a result of transferring net assets for a total of $130,181,000 to CBSA, CCRA's net liabilities as at March 31, 2004 were increased by the same amount.

The following table presents the impact of the transfer of assets and liabilities to CBSA as at March 31, 2004.

	As previously reported	Transferred to CBSA	As restated
	(in thousands of dollars)		
ASSETS			
Financial assets			
Cash	318	171	147
Due from Consolidated Revenue Fund	214,353	45,862	168,491
Accounts Receivable	38,051	1,472	36,579
	252,722	47,505	205,217
Non-financial assets			
Prepaid expenses	7,427	242	7,185
Consumable supplies	9,043	3,989	5,054
Property and equipment	469,440	246,689	222,751
	485,910	250,920	234,990
TOTAL	**738,632**	**298,425**	**440,207**
LIABILITIES			
Accrued employee salaries and benefits	87,232	19,518	67,714
Accounts payable and accrued liabilities	144,663	26,264	118,399
Vacation pay and compensatory leave	106,929	19,252	87,677
Capital lease obligations	3,281	–	3,281
Employee severance benefits	454,267	101,710	352,557
Other liabilities	1,783	1,500	283
	798,155	168,244	629,911
Net assets/(liabilities)	(59,523)	130,181	(189,704)
TOTAL	**738,632**	**298,425**	**440,207**

4. Parliamentary appropriations[1]

The Agency receives most of its funding through Parliamentary appropriations. Items recognized in the Statement of Operations and the Statement of Financial Position in one year may be funded through Parliamentary appropriations in prior, current, or future years. Accordingly, the Agency has different net results of operations for the year on a government funding basis than on an accrual accounting basis. These differences are reconciled below.

(a) Reconciliation of net cost of operations to total Parliamentary appropriations used

	2005	2004
	(in thousands of dollars)	
Net cost of operations	3,274,364	3,928,129
Expenses not requiring use of current-year appropriations:		
Amortization of property and equipment	(43,585)	(37,850)
Adjustment to prior years' accruals	5,640	3,350
Consumable supplies	(1,632)	(494)
Loss on disposal/write-off of property and equipment	(815)	(4,652)
Services provided without charge by other government departments (Note 11)	(427,570)	(545,262)
Other	(79,810)	10,056
	(547,772)	(574,852)
Asset acquisitions funded by current-year appropriations:		
Property and equipment	114,184	149,014
Prepaid expenses	3,098	(1,790)
	117,282	147,224
Net changes in future funding requirements:		
Employee severance benefits	(19,915)	(12,352)
Vacation pay and compensatory leave	(37,269)	41,101
Accrued employee salaries and benefits	(21,384)	–
Other	–	(886)
	(78,568)	27,863
Non-tax revenue (Note 5):		
Non-tax revenue available for spending	89,933	30,921
Non-tax revenue not available for spending	32,211	36,346
	122,144	67,267
Total Parliamentary appropriations used	**2,887,450**	**3,595,631**

[1] Comparative information for 2004 includes results relating to the operations transferred to the Canada Border Services Agency.

(b) Reconciliation of Parliamentary appropriations voted to Parliamentary appropriations used

	2005	2004
	(in thousands of dollars)	
Parliamentary appropriations – voted:		
Vote 1 – CCRA operating expenditures	2,507,830	3,203,020
Less: Relief for Heating Expense payments[1]	(676)	(7,788)
Vote 5 – CCRA contributions	161,234	137,270
Statutory contributions to employee benefits plans	375,931	454,476
Amounts available for spending per section 60 of the *CCRA Act*[2]	20,190	30,951
Spending of proceeds from disposal of surplus Crown assets	123	482
Other statutory expenditures	1,008	1,528
	3,065,640	3,819,939
Less:		
Appropriations available for future years[2]:		
Operating	(135,135)	(199,606)
Contributions	(33,726)	(17,343)
Appropriation lapsed[2]	(9,329)	(7,359)
	(178,190)	(224,308)
Total Parliamentary appropriations used	**2,887,450**	**3,595,631**

1 In accordance with the division of activities for financial reporting purposes outlined in Note 2, the ex-gratia Relief for Heating Expense payments, which were authorized through Vote 1 – CCRA (Operating expenditures), are reported as a federal administered expense on the Statement of Administered Expenses.

2 Pursuant to section 60(1) of the *Canada Customs and Revenue Agency Act (CCRA Act)*, the balance of money appropriated by Parliament for the use of the Agency that remains unexpended at the end of the fiscal year lapses at the end of the following fiscal year.

5. Non-tax revenue

	2005	2004
	(in thousands of dollars)	
Non-tax revenue credited to Vote 1 – CCRA (Operating expenditures)		
Fees for collecting Employment Insurance premiums (from HRSDC)	76,080	77,933
Fees for collecting Canada Pension Plan contributions (from SDC)	72,067	68,814
	148,147	146,747
Non-tax revenue available for spending		
Administration fees – provinces and territories	16,054	22,574
Services fees	70,528	1,949
Ruling fees	1,840	1,946
Border Canada/United States programs	–	952
Miscellaneous respendable revenue	1,511	3,500
	89,933	30,921
Non-tax revenue not available for spending		
Recovery of employee benefit costs for collecting activities (from HRSDC and SDC)	30,939	25,921
Administration fees – Provinces and Territories[1]	80	2,094
Services fees[1]	–	1,934
Border Canada/United States programs[1]	–	764
Lease and use of public property	185	560
Miscellaneous non-tax revenue	1,007	5,073
	32,211	36,346
TOTAL NON-TAX REVENUE	**270,291**	**214,014**
Non-tax revenue as presented on the Statement of Operations:		
Non-tax revenue from continuing operations	270,291	201,084
Non-tax revenue from transferred operations	–	12,930
TOTAL NON-TAX REVENUE	**270,291**	**214,014**

[1] Effective December 12, 2003, non-tax revenue relating to customs operations was not available for spending.

6. Expenses

	2005	2004
	(in thousands of dollars)	
Personnel		
Salaries	1,830,588	2,193,264
Other allowances and benefits (including employee future benefits described in Note 16)	818,447	918,694
	2,649,035	3,111,958
Accommodation	210,003	250,080
Transportation and communications	148,686	173,691
Professional and special services	144,081	183,545
Transfer payments (Note 15)	127,508	119,927
Equipment purchases	74,974	46,605
Repair and maintenance	73,715	89,233
Amortization of property and equipment	43,585	37,850
Materials and supplies	37,201	49,209
Other services	20,495	38,380
Equipment and other rentals	6,973	10,838
Advertising, printing and related services	6,723	6,280
Other expenses	852	19,285
Loss on disposal/write-off of property and equipment	815	4,652
Utilities	9	610
TOTAL EXPENSES	**3,544,655**	**4,142,143**
Expenses as presented on the Statement of Operations:		
Expenses from continuing operations	3,544,655	3,260,687
Expenses from transferred operations	–	881,456
TOTAL EXPENSES	**3,544,655**	**4,142,143**

7. Accounts receivable

	2005	2004 (restated - Note 3)
	(in thousands of dollars)	
Accounts receivable – Government of Canada departments and agencies	115,454	30,167
Accounts receivable – External to the Government of Canada	979	1,810
Advances to employees	1,891	1,914
Salaries	1,775	2,750
Other	42	37
	120,141	36,678
Less: Allowance for doubtful accounts	(63)	(99)
	120,078	**36,579**

8. Net liabilities

Net liabilities represent the excess of the liabilities relating to Agency activities over its assets.

Included in the liabilities are $514,414,000 ($440,234,000 as at March 31, 2004), which represent transactions incurred by the Agency in providing services that will require future funding. Significant components of the future funding requirements amounts are employee severance benefits, vacation pay and compensatory leave, and accrued employee salaries and benefits. These amounts are expected to be funded by appropriations in future years as they are paid.

9. Property and equipment

(in thousands of dollars)

Asset Class	Opening costs as at April 1, 2004	Net additions for the year ended March 31, 2005	Closing costs at March 31, 2005	Accumulated amortization as at March 31, 2005	Net book value as at March 31, 2005	Net book value as at March 31, 2004 (restated – Note 3)
Machinery, equipment and furniture	14,440	448	14,888	10,301	4,587	2,802
Vehicles and other means of transportation	1,599	548	2,147	1,084	1,063	584
Software (purchased and in-house developed and/or in development)	177,780	51,491	229,271	29,381	199,890	170,116
Information technology equipment including capital leases (Note 13)	151,713	50,553	202,266	117,178	85,088	49,249
Total	**345,532**	**103,040**	**448,572**	**157,944**	**290,628**	**222,751**

The costs of assets under construction or development, which are not amortized, are $80,809,000 in software and $742,000 in information technology equipment as at March 31, 2005 ($44,794,000 and $1,277,000 respectively as at March 31, 2004).

10. Board of Management

Pursuant to the *Canada Customs and Revenue Agency Act*, a Board of Management is appointed to oversee the organization and administration of the Agency and the management of its resources, services, property, personnel and contracts. Expenses relating to the Board's activities during the year total $940,000 (2004 – $811,000) and are included in the net costs of operations. This includes payments to the Board of Management, secretariat staff personnel expenses, travel, and other expenses.

11. Related party transactions

The Agency is related in terms of common ownership to all Government of Canada departments, agencies, and Crown corporations. The Agency enters into transactions with these entities in the normal course of business and on normal trade terms applicable to all individuals and enterprises. Also, during the year, the Agency received services, which were obtained without charge from other government departments as presented in part (a).

(a) Services provided without charge by other government departments:

During the year, the Agency received accommodation and professional services without charge from other government departments and agencies. Employer's health insurance plan contributions, employee benefit plans and workers' compensation benefits were also provided by other government departments without charge. Significant services provided without charge have been recognized in the Agency's Statement of Operations as follows:

	2005	2004
	(in thousands of dollars)	
Accommodation	210,003	250,080
Employer's contribution to the health insurance plan and employee benefit plans	162,603	216,794
Legal services	49,051	69,461
Audit services	2,300	4,700
Workers' compensation benefits	2,053	2,327
Payroll services	1,560	1,900
	427,570	**545,262**

(b) Payables and receivables outstanding at year-end with related parties:

		(restated – Note 3)
Accounts receivable – From other government agencies and departments	115,454	30,167
Accounts payable – To other government agencies and departments	20,506	13,726

12. Contingent liabilities

The Agency is a defendant in certain cases of pending and threatened litigation which arose in the normal course of operations. The total determinable amount of claims has been estimated at $14,843,000 ($9,350,000 as at March 31, 2004). The current best estimate of the amount likely to be paid in respect of these claims and potential claims would be recorded in Other liabilities.

The contingencies for contaminated sites as at March 31, 2004 have been transferred to the Canada Border Services Agency.

13. Capital lease obligations

The Agency has entered into agreements to rent information technology equipment under capital leases with a cost of $9,708,000 and accumulated amortization of $9,118,000 as at March 31, 2005 ($9,690,000 and $6,559,000 respectively as at March 31, 2004). The obligations for the upcoming years include the following:

	2005	2004
	(in thousands of dollars)	
2004-2005	–	2,906
2005-2006	480	480
Total future minimum lease payments	480	3,386
Less: imputed interest (3.81% – 6.17%)	5	105
Balance of obligations under capital leases	**475**	**3,281**

14. Commitments

The nature of the Agency's activities can result in multiyear contracts and obligations whereby the Agency will be committed to make future payments when the services, goods are received. Significant commitments that can be reasonably estimated are as follows:

	2006	2007	2008	2009	2010 and thereafter	Total
	(in thousands of dollars)					
Operating leases	972	892	742	185	17	2,808
Total	**972**	**892**	**742**	**185**	**17**	**2,808**

15. Transfer payments

	2005	2004
	(in thousands of dollars)	
Contributions to the Province of Quebec in respect of the joint administration costs of federal and provincial sales taxes	127,173	119,855
Contribution to the Canadian Home Builders' Association to support the "Get It in Writing!" consumer information campaign	335	72
	127,508	**119,927**

16. Employee future benefits

(a) Pension benefits

The Agency and all eligible employees contribute to the Public Service Pension Plan. This pension plan provides benefits based on years of service and average earnings at retirement. The benefits are fully indexed to the increase in the Consumer Price Index. The Agency's and employees' contributions to the Public Service Pension Plan for the year were as follows:

	2005	2004
	(in thousands of dollars)	
Agency's contributions	275,539	340,015
Employees' contributions	116,239	118,791

(b) Severance benefits

The Agency provides severance benefits to its employees based on eligibility, years of service and final salary. These severance benefits are not pre-funded. Benefits will be paid from future appropriations. Information about the severance benefits, measured as at March 31, is as follows:

	2005	2004
	(in thousands of dollars)	
Accrued benefit obligation, beginning of year	352,557	441,915
Cost for the year	41,568	33,611
Benefits paid during the year	(21,653)	(21,259)
Accrued benefit obligation at the end of year as originally reported	372,472	454,267
Liabilities transferred to the Canada Border Services Agency	–	(101,710)
Accrued benefit obligation at the end of year – As restated	**372,472**	**352,557**

17. Comparative figures

Certain comparative figures have been reclassified to conform with the presentation used in the current year.

Management Discussion and Analysis[2] in Support of Audited Financial Statements

Introduction

Agency Management

Analysis of Net Cost of Operations Based on Financial Statements

In thousands of dollars	2005	2004
Total Expenses	3,544,655	4,142,143
Net Cost of Operations	3,274,364	3,928,129

Figure 39

Management Discussion and Analysis[2] in Support of Audited Financial Statements

Introduction

This section of the Financial Statements provides unaudited supplementary information on Agency Activities, as reported in the audited Statement of Operations – Agency Activities. The information is on an accrual basis.

Agency Management

The December 12, 2003 Federal announcement creating the separate Canada Border Services Agency (CBSA) had the greatest impact on resources available to CCRA in 2004-2005. After transferring resources to CBSA, two other factors, namely increased spending on revenue generation and higher salary costs owing to contract settlements, impacted CCRA.

Analysis of Net Cost of Operations (Based on Financial Statements)

The CCRA's 2004-2005 net cost of operations decreased by $654M or 17% from 2003-2004. Agency expenses totalled $3,545 million in 2005 and $4,142 million in 2004 (see Note 6 of the Financial Statements – Agency Activities for the breakdown of Personnel and Other Expenses). When adjusting for the receipt of Non-Tax Revenue of $270 million in 2005 and $214 million in 2004, the Net Cost of Operations becomes:

(in thousands of dollars)	2005	2004
Personnel Expenses	2,649,035	3,111,958
Other Expenses	895,620	1,030,185
Total Expenses	**3,544,655**	**4,142,143**
Less: Non-Tax Revenue	270,291	214,014
Net Cost of Operations	**3,274,364**	**3,928,129**

The Agency's expenses, as detailed in the Statement of Operations, are made up of approximately 75% in personnel expenses (salaries, other allowances and benefits) and 25% in other expenses, as illustrated in Figure 39. Much of the other expenses are linked to personnel expenses (e.g., travel for auditors, computers, accommodation, furniture replacement, etc.) and therefore personnel expenses are the primary drivers for the Agency. A number of factors had a significant impact on personnel expenses in 2004-2005. These include the transfer of approximately 11,000 employees to the Canada Border Services Agency (CBSA), as well as the impact of a new collective agreement with the Public Service Alliance of Canada and a provision for an agreement with the Professional Institute of the Public Service of Canada.

Other expenses decreased by 13% or $135 million. Much of this decrease can be attributed to the transfer of $151 million to CBSA.

Figure 39 Total Expenses

[2] Unaudited

Audited Financial Statements – Administered Activities

Auditor General of Canada
Vérificatrice générale du Canada

AUDITOR'S REPORT

To the Board of Management of the Canada Customs and Revenue Agency
and the Minister of National Revenue

I have audited the statement of administered assets and liabilities of the Canada Customs and Revenue Agency as at March 31, 2005 and the statements of administered revenues, administered expenses and recoveries and administered cash flows for the year then ended. This financial information is the responsibility of the Agency's management. My responsibility is to express an opinion on this financial information based on my audit.

I conducted my audit in accordance with Canadian generally accepted auditing standards. Those standards require that I plan and perform an audit to obtain reasonable assurance whether the financial information is free of material misstatement. An audit includes examining, on a test basis, evidence supporting the amounts and disclosures in the financial information. An audit also includes assessing the accounting principles used and significant estimates made by management, as well as evaluating the overall presentation of the financial information.

In my opinion, these statements present fairly, in all material respects, the administered assets and liabilities of the Canada Customs and Revenue Agency as at March 31, 2005 and the results of its administered operations and cash flows for the year then ended in accordance with the accounting policies set out in Note 2 to the statements.

Sheila Fraser

Sheila Fraser, FCA
Auditor General of Canada

Ottawa, Canada
August 31, 2005

Statement of Administered Assets and Liabilities

as at March 31
(in thousands of dollars)

	2005	2004 (Restated – Note 3)
ADMINISTERED ASSETS		
Cash on hand	4,220,931	4,234,075
Amounts receivable from taxpayers (net of allowance for doubtful accounts of 5,740,687 in 2005 and 7,337,909 in 2004) (Note 4)	52,529,564	47,000,377
TOTAL ASSETS	**56,750,495**	**51,234,452**
ADMINISTERED LIABILITIES		
Amounts payable to taxpayers (Note 5)	35,623,915	33,017,509
Amounts payable to provinces (Note 6)	131,896	83,635
Deposit accounts (Note 7)	40,197	34,217
	35,796,008	33,135,361
Net amount due to the Consolidated Revenue Fund on behalf of the Government of Canada and others (Note 8)	20,954,487	18,099,091
TOTAL LIABILITIES	**56,750,495**	**51,234,452**

Contingent liabilities (Note 9)

The accompanying notes are an integral part of these financial statements.

Approved by:

Michel Dorais
Commissioner

Connie I. Roveto
Chair, Board of Management

Statement of Administered Revenues

for the year ended March 31
(in thousands of dollars)

	2005	2004
Federal administered revenues		
Income Tax Revenues		
Personal and trust	98,621,957	93,143,364
Corporate	29,955,402	27,430,779
Non-resident	3,560,166	3,142,187
	132,137,525	123,716,330
Other Taxes and Duties		
Goods and Services Tax (GST) (Note 10)	9,012,237	9,776,378
Energy taxes	5,008,177	4,907,112
Other Excise taxes and duties	4,456,868	4,621,281
Air Transportation Security Charge	383,201	409,559
	18,860,483	19,714,330
Total Tax Revenues	150,998,008	143,430,660
Employment Insurance Premiums	17,654,806	17,900,359
Interest, penalties and other revenues (Note 11)	3,141,467	2,972,493
Revenues Administered on behalf of the Government of Canada	**171,794,281**	**164,303,512**
Provision for doubtful accounts (Note 4)	(966,854)	(1,958,722)
Interest expense	(601,280)	(939,268)
Net Revenues Administered on behalf of the Government of Canada	**170,226,147**	**161,405,522**
Provincial, Territorial Governments and First Nations administered revenues		
Income Tax Revenues		
Personal and trust	38,433,560	34,954,094
Corporate	3,060,183	2,755,684
	41,493,743	37,709,778
Harmonized Sales Tax (HST)	735,342	903,401
Other Revenues (Note 12)	195,447	185,628
Revenues Administered on behalf of Provincial, Territorial Governments and First Nations	**42,424,532**	**38,798,807**
Net Revenues Administered on behalf of the Canada Pension Plan (Note 13)	**28,940,881**	**28,028,399**
Total Net Administered Revenues before customs activities	**241,591,560**	**228,232,728**
Net Revenues related to customs activities (Note 3)	-	**24,228,805**
Total Net Administered Revenues	**241,591,560**	**252,461,533**

The accompanying notes are an integral part of these financial statements.

Statement of Administered Expenses and Recoveries

for the year ended March 31
(in thousands of dollars)

	2005	2004
Federal administered expenses		
Child tax benefits	8,687,760	8,061,931
Children's special allowances	159,366	147,424
Relief for heating expenses	5,562	6,855
Federal administered recoveries		
Old Age Security benefits	(745,144)	(718,107)
Employment Insurance benefits	(154,276)	(114,374)
Net Expenses Administered for the Federal Government	**7,953,268**	**7,383,729**
Provincial and Territorial administered expenses		
Family benefit programs	226,781	263,466
Nova Scotia taxpayer refund program	5,537	72,703
Sales tax credits	45,456	38,074
Net Expenses Administered for Provinces and Territories	**277,774**	**374,243**
Total Net Administered Expenses	**8,231,042**	**7,757,972**

The accompanying notes are an integral part of these financial statements.

Statement of Administered Cash Flows

for the year ended March 31
(in thousands of dollars)

	2005	2004
Total Net Administered Revenues	241,591,560	252,461,533
Less provincial revenues paid directly to provinces:		
Revenues administered for Nova Scotia workers' compensation (Note 12)	(189,466)	(181,586)
Provincial sales tax on tobacco and alcohol	–	(51,472)
Less Total Net Administered Expenses	(8,231,042)	(7,757,972)
Change in administered assets and liabilities:		
Decrease (Increase) in cash on hand	13,144	(527,267)
Increase in amounts receivable from taxpayers net of allowance for doubtful accounts	(5,529,187)	(4,356,358)
Increase (Decrease) in amounts payable to taxpayers	2,606,406	(530,826)
Increase (Decrease) in amounts payable to provinces	48,261	(73,579)
Increase in deposit accounts	5,980	10,039
Net Cash Deposited in the Consolidated Revenue Fund of the Government of Canada	**230,315,656**	**238,992,512**
Consisting of:		
Cash deposits to the Consolidated Revenue Fund	304,824,772	313,303,719
Cash refunds/payments from the Consolidated Revenue Fund	(74,509,116)	(74,311,207)
Net Cash Deposited in the Consolidated Revenue Fund of the Government of Canada	**230,315,656**	**238,992,512**

The accompanying notes are an integral part of these financial statements.

Notes to the Financial Statements – Administered Activities

1. Authority and purpose

The Canada Customs and Revenue Agency (the "Agency") was established, effective November 1, 1999, under the *Canada Customs and Revenue Agency Act* (*CCRA Act*) as an agent of Her Majesty of Canada. It is a departmental corporation named in Schedule II of the *Financial Administration Act* and reports to Parliament through the Minister of National Revenue.

The Agency's mandate is to provide support, advice and services when:

(a) supporting the administration and enforcement of the program legislation;

(b) implementing agreements between the Government of Canada or the Agency and the government of a province or other public body performing a function of government in Canada to carry out an activity or administer a tax or program;

(c) implementing agreements or arrangements between the Agency and departments or agencies of the Government of Canada to carry out an activity or administer a program; and

(d) implementing agreements between the Government of Canada and Aboriginal governments to administer a tax.

The Agency collects revenues, including income and sales taxes, Canada Pension Plan contributions, and Employment Insurance premiums, administers tax legislation, delivers a number of social benefit programs to Canadians for the federal government, as well as for provincial, territorial, and Aboriginal governments and collects amounts for other groups or organizations. It is responsible for the administration and enforcement of the following acts or parts of acts: the *Air Travelers Security Charge Act*, the *Canada Customs and Revenue Agency Act*, the *Children's Special Allowances Act*, Part V.1 of the *Customs Act*, the *Excise Act*, the *Excise Tax Act* (including the Good and Services Tax (GST) and the Harmonized Sales Tax (HST) except for GST/HST on imported goods), the *Excise Act, 2001*, the *Income Tax Act*, and others.

Originally, the mandate of the Agency was to support the administration and enforcement of tax, customs, and trade legislation as well as other related legislation. As a result of the creation of the Canada Border Services Agency (CBSA) the Agency's mandate regarding the administration of customs legislation is now limited to the collection functions under Part V.1 of the *Customs Act*. Accordingly, as of March 31, 2004 all revenues, expenses, assets, and liabilities relating to customs operations are reported by the CBSA (see Note 3 for more details).

In the province of Quebec, the Ministère du Revenu du Québec (MRQ) acts as an agent of the Agency for the administration and enforcement of the GST. The Agency monitors cash transfers made by the MRQ, reports the GST revenues administered on its behalf, authorizes refunds, and transfers funds out of the Consolidated Revenue Fund to the MRQ for the issuing of refunds.

2. Summary of significant accounting policies

For financial reporting purposes, the activities of the Agency are reported as: Administered Activities and Agency Activities. Administered Activities are those revenues and expenses which are administered for someone other than the Agency, such as the federal government, a province or territory, or another group or organization. The financial statements – Agency Activities include those operational revenues and expenses, which are managed by the Agency, utilized in running the organization and in most part, financed by Parliamentary appropriations. The purpose of the distinction between Administered and Agency activities is to facilitate, among other things, the assessment of the administrative efficiency of the Agency in achieving its mandate.

As required by section 88(2)(a) of the *CCRA Act*, the financial statements – Administered Activities are prepared using accounting principles consistent with those applied in the preparation of the financial statements of the Government of Canada. The purpose of these statements is to present the tax and tax-related revenues, expenses, assets, and liabilities that the Agency administers on behalf of the federal government, provincial governments, and other organizations. A summary of the significant accounting policies follows:

(a) Revenue recognition

Revenues are recognized in the year in which the event that generates the revenue occurs. The following policies are applied for specific revenue streams:

(i) Income taxes, Canada Pension Plan contributions, and Employment Insurance premiums:

Income taxes are recognized as revenue when the taxpayer has earned and received the income producing the tax. This is done by determining income earned net of tax deductions and credits allowed under the *Income Tax Act*, including refundable taxes resulting from current year activity. Canada Pension Plan (CPP) contributions are recognized as revenue when the employee or the self-employed person has earned pensionable income. Employment Insurance (EI) premiums are recognized as revenue when the employee has earned insurable earnings.

Revenues for the fiscal year are based on actual amounts assessed/reassessed at the time of preparation of the financial statements and estimates of income tax, CPP contributions and EI premiums not yet assessed/reassessed. The vast majority of these estimates are based on cash payments received at the time of preparation of the financial statements that relate to the fiscal year ended March 31 that have not been assessed or that are awaiting reassessment. Actual results may differ significantly from these estimates. The difference will be recorded in the fiscal year in which the actual assessment/reassessment is completed. No additional estimate of future reassessments is made except in cases where amounts for taxes previously assessed are under objection or are being appealed to various courts and where a reasonable estimate of the loss can be made.

Reassessments include changes made to previously assessed taxes payable at the request of the taxpayer, for example to claim a subsequent loss carry-back, or are initiated by the Agency as a result of applying reporting compliance procedures such as taxpayer audits.

(ii) GST and HST, and Excise taxes and duties:

The determination of these revenues is based on the taxes and duties assessed, and estimates of amounts not yet assessed that relate to the fiscal year ended March 31. These estimates are based on cash payments received at the time of preparation of the financial statements that relate to the fiscal year ended March 31 that have not been assessed.

For the Goods and Services Tax (GST) and Harmonized Sales Tax (HST) on domestic goods and services, revenue is recognized at the time of the sale of goods or the provision of services. Revenue is reported net of the Input Tax Credits (ITC), GST rebates, and the GST quarterly tax credit. ITC is the recovery of GST/HST paid or owed on purchases related to domestic and imported commercial activities of the taxpayer. The GST quarterly tax credit for lower-income families is recorded in the period to which it relates. It is intended to offset the cost of the tax for lower income individuals and families (see Note 10 for more details).

For Excise taxes, revenue is recognized when a taxpayer sells goods taxable under the *Excise Act*. For Excise duties, revenue is recognized when the taxpayer manufactures goods taxable under the *Excise Act*.

(iii) Other revenue recognition:

Other revenues are recorded when earned. All interest and penalty revenues are reported as revenues administered for the federal government as per the terms of the tax collection agreements with the provinces and territories. Interest and penalties are recorded net of amounts forgiven under the various tax acts.

(iv) Assessment definition:

An assessment (or reassessment) of tax is defined as all decisions and other steps made or taken by the Minister of National Revenue and officials of the Agency under the federal, provincial and territorial acts or sections of the acts administered by the Agency to determine tax payable by taxpayers. When verifying a taxpayer's return, the Agency uses applicable provisions of the various tax acts it administers as well as other internally developed criteria which are designed to substantially meet the provisions of these acts.

(v) Completeness of tax revenues:

The Canadian tax system is predicated on self-assessment where taxpayers are expected to understand the tax laws and comply with them. This has an impact on the completeness of tax revenues when taxpayers fail to comply with tax laws, for example, if they do not report all of their income. The Agency has implemented systems and controls in order to detect and correct situations where taxpayers are not complying with the various acts it administers. These systems and controls include performing audits of taxpayer records where determined necessary by the Agency. Such procedures cannot be expected to identify all sources of unreported income or other cases of non-compliance with tax laws. The Agency does not estimate the amount of unreported tax. However, such amounts are included in revenues when assessed.

(b) Expenses

(i) Interest expense:

The Agency incurs interest expenses as a result of late refund payments. These are in large part due to the resolution of long standing corporate tax cases which have been appealed and which are resolved in favour of the taxpayer. The refund payment includes interest accrued since the tax in dispute was initially paid. Accrued interest is recognized when the liability for the related tax case is recognized. The Agency does not estimate these amounts in advance.

(ii) Administered expenses:

Expenses relating to the child tax benefits, the children's special allowances, and the provincial and territorial administered expenses are recorded in the year to which they relate.

(iii) Administered recoveries:

Recoveries of Old Age Security and Employment Insurance benefits are recognized when assessed, with an estimate for amounts not yet assessed. Only recoveries assessed through the personal income tax system are reported by the Agency. Recoveries determined by other federal government departments are not reported in these financial statements.

(c) Cash on hand

Cash on hand includes amounts received in CCRA offices or by CCRA agents of the Agency as at March 31 but not yet deposited to the credit of the Consolidated Revenue Fund of the Government of Canada.

(d) Amounts receivable from taxpayers

Amounts receivable from taxpayers represent taxes and other revenues assessed or estimated by the Agency but not yet collected. A significant portion of the receivable balance is due to the recording of accrued receivables, which relate to the current fiscal year but are not due for payment until the next fiscal year.

(e) Allowance for doubtful accounts

The allowance for doubtful accounts reflects management's best estimate of the collectibility of amounts assessed but not yet paid. The allowance for doubtful accounts has two components. A general allowance is calculated based on a periodic review of a sample of accounts receivable with a balance of less than $10 million. A specific allowance is calculated based on an annual review of all accounts over $10 million.

The allowance for doubtful accounts is increased by an annual provision for doubtful accounts and is reduced by amounts written off as uncollectible during the year. The annual provision is reported in the Statement of Administered Revenues because it is associated with the administration of tax and non-tax revenues and is not related to any program expenses. The provision is charged entirely to revenues administered for the federal government as it assumes all collection risks, as per the terms of the tax collection agreements with the provinces and territories.

(f) Amounts payable to taxpayers

Amounts payable to taxpayers represent tax and interest assessed, or estimated by the Agency, not paid as at March 31. A significant portion of the payable is due to the recording of accrued payables, which relate to the current year but are not due for payment until the next fiscal year. They include refunds resulting from assessments completed after March 31, and estimates of refunds for personal and corporate income tax not yet assessed.

(g) Contingent liabilities

Contingent liabilities are potential liabilities resulting from, for example, previously assessed taxes recorded as revenue, which may become actual liabilities when one or more future events occur or fail to occur. If the future event is likely to occur or to fail to occur, and a reasonable estimate of the loss can be made, an estimated liability is accrued. If the likelihood is not determinable or an amount cannot be reasonably estimated, the contingency is disclosed in the notes to the financial statements.

(h) Measurement uncertainty

The preparation of these statements requires management to make estimates and assumptions that affect the amounts of assets, liabilities, revenues and expenses reported. Estimates are used to record tax revenues and the related amounts receivable and payable. Actual results could differ from the current estimates. The effect of changes in such estimates and assumptions in future periods could be significant. At the time of preparation of these statements, management believes the estimates and assumptions to be reasonable.

3. Transferred Operations

With the creation of the Canada Border Services Agency (CBSA), as described in Note 1, the customs activities are no longer administered by CCRA. Consequently, all the assets and liabilities relating to customs activities including GST and HST on imports were transferred to CBSA.

The previously reported Statement of Administered Assets and Liabilities as at March 31, 2004 has been restated as shown in the table below to present the effect of this transfer.

	As previously reported	Transferred to CBSA	As restated
	(in thousands of dollars)		
ADMINISTERED ASSETS			
Cash on hand	6,136,765	(1,902,690)	4,234,075
Amounts receivable from taxpayers	47,953,395	(953,018)	47,000,377
TOTAL ASSETS	**54,090,160**	**(2,855,708)**	**51,234,452**
ADMINISTERED LIABILITIES			
Amounts payable to taxpayers	33,039,710	(22,201)	33,017,509
Amounts payable to provinces	87,742	(4,107)	83,635
Deposit accounts	38,172	(3,955)	34,217
	33,165,624	(30,263)	33,135,361
Net amount due to the Consolidated Revenue Fund on behalf of the Government of Canada and others	20,924,536	(2,825,445)	18,099,091
TOTAL LIABILITIES	**54,090,160**	**(2,855,708)**	**51,234,452**

The following table presents the details of the net revenues related to customs activities reclassified in the 2004 Statement of Administered Revenues.

	2004 (in thousands of dollars)
Federal Government Taxes and Duties related to customs activities	
Goods and Services Tax (GST)	19,552,904
Customs import duties	2,887,025
Other Excise taxes and duties	209,040
Energy taxes	44,881
Interest, penalties, and other revenues	37,712
Less: Provision for bad debts and interest expense	(20,094)
	22,711,468
Provincial, Territorial Governments and First Nations Revenues related to customs activities	
Harmonized Sales Tax (HST)	1,465,865
Other revenues	51,472
Total Net Revenues related to customs activities	**24,228,805**

4. Amounts receivable from taxpayers

Amounts receivable from individuals, employers, and non-residents taxpayers include income taxes, Canada Pension Plan contributions, Employment Insurance premiums and related interest and penalties receivable.

	2005			2004 (Restated – Note 3)
	Gross	Allowance for Doubtful Accounts	Net	Net
	(in thousands of dollars)			
Individuals, Employers, and Non-Residents	42,492,858	(3,615,237)	38,877,621	34,262,824
Corporations	6,968,542	(847,333)	6,121,209	5,181,666
Goods and services tax (GST) and Excise taxes and duties	8,808,851	(1,278,117)	7,530,734	7,555,887
Total	**58,270,251**	**(5,740,687)**	**52,529,564**	**47,000,377**

Details of the allowance for doubtful accounts are as follows:

	Allowance for Doubtful Accounts April 1, 2004 (Restated – Note 3)	Provision for Doubtful Accounts	Write-Offs	Allowance for Doubtful Accounts March 31, 2005
	(in thousands of dollars)			
Individuals, Employers, and Non-Residents	(4,403,160)	(861,350)	1,649,273	(3,615,237)
Corporations	(1,215,631)	(36,517)	404,815	(847,333)
Goods and services tax (GST) and Excise taxes and duties	(1,719,118)	(165,230)	606,231	(1,278,117)
Total	**(7,337,909)**	**(1,063,097)**	**2,660,319**	**(5,740,687)**

The restated allowance for doubtful accounts of $7,337 million reported above excludes $260 million for the portion of the allowance relating to the amounts receivable transferred to CBSA. The provision of $1,063 million reported above includes an amount of $967 million charged against revenues administered on behalf of the federal government (see Note 2 (e)) and $96 million charged against revenues administered on behalf of the Canada Pension Plan (see Note 13).

5. Amounts payable to taxpayers

	2005	2004 (Restated – Note 3)
	(in thousands of dollars)	
Individuals, Employers, and Non-Residents	20,244,053	18,646,295
Corporations	8,724,475	8,238,969
Goods and services tax (GST) and Excise taxes and duties	6,655,387	6,132,245
Total	**35,623,915**	**33,017,509**

6. Amounts payable to provinces

These are amounts under the Agency's administrative responsibility that are payable directly to a province and consist primarily of amounts payable to Quebec. Amounts payable to provinces, territories and other organizations, which are settled by other departments such as the Department of Finance for Provincial, Territorial, and First Nations taxes, are not recorded in these financial statements because these amounts are outside of the Agency's responsibility.

7. Deposit accounts

The Agency receives refundable deposits to ensure compliance with various regulations.

	2005	2004 (Restated – Note 3)
	(in thousands of dollars)	
Balance, beginning of year	34,734	31,107
Net transactions during the year	7,154	3,627
Balance, end of the year	**41,888**	**34,734**
Less: Securities held in trust	(1,691)	(517)
Net deposit accounts	**40,197**	**34,217**

Deposit accounts are established to record cash and securities required to guarantee payment of GST as it relates to non-resident registrants and certain licensees as it relates to excise taxes, which are both payable pursuant to the *Excise Tax Act*.

8. Net amount due to the Consolidated Revenue Fund

The net cash deposited in the Consolidated Revenue Fund (CRF) of the Government of Canada includes all amounts collected on behalf of the federal government, provinces, territories, and other organizations by the Agency and deposited in the CRF, less refunds and payments issued from the CRF during the year.

The net amount due to the CRF on behalf of the Government of Canada and others is the difference between administered assets (taxes not yet collected and/or deposited in the CRF) and other administered liabilities payable by the Agency out of the CRF. The change in the net amount due to the CRF during the fiscal year is presented in the table below.

	2005	2004 (Restated – Note 3)
	(in thousands of dollars)	
Net amount due to the Consolidated Revenue Fund on behalf of the Government of Canada and others at the beginning of the year	18,099,091	15,446,545
Total net administered revenues	241,591,560	252,461,533
Less provincial revenues paid directly to provinces:		
Revenue administered for Nova Scotia workers' compensation (Note 12)	(189,466)	(181,586)
Provincial sales tax on tobacco and alcohol	–	(51,472)
Total net administered expenses	(8,231,042)	(7,757,972)
Net cash deposited in the Consolidated Revenue Fund of the Government of Canada	(230,315,656)	(238,992,512)
Net amount due to the Consolidated Revenue Fund on behalf of the Government of Canada and others at the end of the year before customs activities	20,954,487	20,924,536
Less net amount due to CRF related to customs activities (Note 3)	–	(2,825,445)
Net amount due to the Consolidated Revenue Fund on behalf of the Government of Canada and others at the end of the year	**20,954,487**	**18,099,091**

9. Contingent liabilities

Contingent liabilities include previously assessed taxes where amounts are under objection or are being appealed to the Tax Court, the Federal Court of Canada or the Supreme Court of Canada. As at March 31, 2005, an amount of $3,557 million was under objection at the Agency level ($7,454 million for 2004 excluding $62 million for customs activities) and an amount of $1,868 million was being appealed to the courts ($974 million for 2004 excluding $12 million for customs activities). The Agency has recorded a provision of $51 million for 2005 in amounts payable to taxpayers ($53 million for 2004) to reflect the estimated amount of objections or appeals that are considered likely to be lost and that can be reasonably estimated.

10. GST revenues

The Goods and Services Tax (GST) reported on the Statement of Administered Revenues is net of Input Tax Credits (ITCs) and rebates administered by the Agency. It does not include GST revenues on imported goods of $21,989 million in 2005 ($19,553 million in 2004) which are now administered and reported by the Canada Border Services Agency (CBSA) as of April 1, 2004. The Agency continues to have sole responsibility for the administration of all ITCs including those claimed on imported goods. ITCs relating to GST on imports are not accounted for separately from ITCs relating to GST on domestic transactions.

The following table presents details of the GST revenues administered by the Agency for the Government of Canada as reported in the Statement of Administered Revenues:

	2005	2004 (Reclassified - Note 3)
	(in thousands of dollars)	
GST revenues net of ITCs and rebates	12,321,750	12,939,218
Less: GST quarterly tax credits	(3,309,513)	(3,162,840)
GST net revenues	**9,012,237**	**9,776,378**

11. Interest, penalties, and other revenues

Various tax legislation gives the Agency the authority, under certain conditions, to collect interest and penalties related to taxes due and regulations not met by taxpayers. The Agency also has the authority to waive and forgive the interest and penalties that have been charged or that would normally be charged under certain circumstances such as Agency processing delays, financial hardship by taxpayers, or other extraordinary circumstances. Other revenues consist of miscellaneous fees and charges such as court fines and administration charges for dishonoured payments instruments.

	2005	2004 (Reclassified - Note 3)
	(in thousands of dollars)	
Gross interest and penalties	4,113,966	3,495,364
Less interest and penalties waived under authority of the:		
Income Tax Act	(929,585)	(496,946)
Excise Tax Act	(48,694)	(42,023)
	(978,279)	(538,969)
Net interest and penalties	3,135,687	2,956,395
Other revenues	5,780	16,098
Interest, penalties, and other revenues	**3,141,467**	**2,972,493**

12. Other Revenues administered for Provincial, Territorial Governments and First Nations

	2005	2004 (Reclassified – Note 3)
	(in thousands of dollars)	
First Nations Sales Tax and GST	5,981	4,042
Nova Scotia workers' compensation	189,466	181,586
Total	**195,447**	**185,628**

13. Net Revenues administered on behalf of the Canada Pension Plan

	2005	2004
	(in thousands of dollars)	
Contributions	28,924,563	27,921,241
Interest and penalties	112,561	126,541
Provision for doubtful accounts	(96,243)	(19,383)
CPP net revenues	**28,940,881**	**28,028,399**

14. Related party transactions

The Agency deposits all monies collected to the Consolidated Revenue Fund. The Department of Finance makes payments out of the Consolidated Revenue Fund to provinces, territories, and other organizations for revenue amounts such as Provincial, Territorial, and First Nations taxes, for which the Agency administers the revenue collection process. Canada Pension Plan contributions, net of overpayments refunded by the Agency and Old Age Security benefit recoveries are credited to Social Development Canada (SDC) which administers these programs through the Canada Pension Plan Account and the Old Age Security Account. Employment Insurance premiums are credited to Human Resources and Skills Development Canada (HRSDC) which administers this program through the Employment Insurance Account.

The Agency also collects certain accounts receivable for the Canada Border Services Agency (CBSA) under Part V.1 of the *Customs Act*. These receipts are deposited directly in the Consolidated Revenue Fund on behalf of CBSA.

Employment Insurance premiums administered on behalf of the Federal Government include the employer's share of Employment Insurance paid by the Federal Government. GST declared to the Agency includes the GST paid by the federal government to its suppliers on domestic purchases. GST collected by other federal government departments is deposited to the Consolidated Revenue Fund, declared to the Agency, and are included in the GST revenues.

15. Comparative figures

Comparative figures have been reclassified to conform with the presentation used in the current year.

Management Discussion and Analysis[3] in Support of Audited Financial Statements

Introduction

The Financial Statements – Administered Activities reflect the total assets and liabilities, tax and non-tax revenues, expenses and recoveries, and cash flows administered by the CCRA on behalf of the Government of Canada, provinces, territories, First Nations, and other government organizations. Tax revenues are recognized on an accrual basis and are net of the applicable deductions and credits allowed under various Acts.

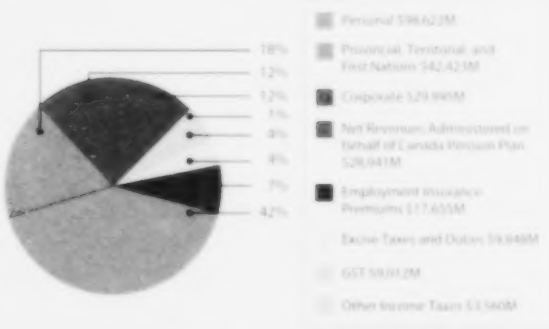
Analysis of Revenue Administered on Behalf of the Federal Government of Canada

Federal income tax revenues were $8.4 billion higher in 2004-2005 than in 2003-2004. Personal and trust income tax revenues increased $5.5 billion, while corporate income tax revenues increased $2.5 billion. Non-resident income tax revenues increased $418 million. The increase in personal income tax revenues is due to gains in employment and labour income. The corporate income tax revenue increase results from higher corporate profits in 2004, particularly in the manufacturing sector.

There was a decrease of $854 million in other taxes and duties. GST revenues declined $764 million due to increased rebates to municipalities as a result of Budget 2004 amendments to the *Excise Tax Act*. When including GST on imports, which is now reported by CBSA, there is an increase of $1.6 billion in GST revenue. The remaining taxes and duties were $90 million lower, mainly attributable to increased fuel production, offset by decreased tobacco revenue as a result of slightly lower tobacco production.

Employment insurance premiums decreased $246 million as the reduction in premiums more than offset the increase in the number of people employed.

Figure 40 Revenues 2004-2005



[3] Unaudited

Unaudited Supplementary Financial Information

Financial Performance Information – Parliamentary Appropriations

Introduction

This section of the *CCRA Annual Report to Parliament 2004-2005* provides the details of the Agency's Resource Management performance for purposes of reporting to Parliament on the use of appropriations in 2004-2005. This complements the information provided in the spending profile sections under each business line and satisfies the reporting requirements set for departmental performance reports.

Financial reporting methodologies

The CCRA's funding is provided by Parliament through annual appropriations (modified cash accounting basis) and the CCRA reports its expenditures and performance to Parliament, together with details on the management of Parliamentary appropriations on the same basis.

In addition to the above reporting requirements, the CCRA is also required to prepare its annual financial statements in accordance with the accounting principles applied in preparing the financial statements of the Government of Canada (full accrual accounting basis). Accordingly, the audited "Statement of Operations – Agency Activities" on page 98 includes certain items such as services provided by other government departments. Other items, such as capitalized assets, are excluded from the financial statements but included here. A detailed reconciliation by business line can be found on Table 10, page 153.

CCRA financial information

Activities of the Agency

	2004-2005 (in thousands of dollars)
Main Estimates	$3,232,151
Planned Spending	$3,188,703
Final Authorities	$3,225,681
Actual Spending	$3,050,977

The Financial Statements – Agency Activities report $2,887.4 million as total Parliamentary appropriations used (Note 4 b, page 106 shows the reconciliation to the net cost of operations). Two other items reported in the Financial Statements – Administered Activities are added to make up the total actual spending of $3,051 million reported in this section where the modified cash accounting approach is used: the Children's Special Allowance, $159.1 million; and the Relief for Heating Expenses, $1.2 million.

Overview

For 2004-2005, Parliament had approved planned spending for the CCRA in the amount of $3,232.2 million through the Main Estimates, as shown in CCRA's *2004-2005 to 2006-2007 Corporate Business Plan*. A carry-forward from 2003-2004 of unused funds accounts for an additional $217.6 million in authorities, of which $100.5 million was transferred to the Canada Border Services Agency (CBSA). In addition, $150.6 million in corporate services authorities were transferred to CBSA subsequent to the Main Estimates.

Other increases include: $71.6 million for collective agreements, mainly due to the agreement signed with PSAC December 10, 2004 (previous contract expired November 2003); Tax Rules for Registered Charities represented an additional $10.2 million; the 2003 Omnibus Submission increased funding by $5.5 million; Government On-Line, $5 million; and Money Laundering (CCRA portion) provided another $2 million. Offsetting these increases, the CCRA returned $21.8 million in funding to the Treasury Board pending the approval of the Offshore Trusts Initiative legislation. The Agency also contributed an additional $12 million to the $1B Government Reallocation Exercise (bringing the total to $31 million in 2004-2005). Finally, a net decrease of $21.5 million is comprised mainly of an Employee Benefit Plan rate reduction offset by Maternity and Severance. This resulted in a total approved planned spending of $3,225.7 million for 2004-2005, representing an in-year decrease of 0.2% over the original Main Estimates.

Actual spending for the CCRA totalled some $3,051 million resulting in $174.7 million unexpended at year-end. After removing $9.3 million (reversal of payments to Justice Canada), and $33.7 million related to Vote 5, Contribution to the Ministère du Revenu du Québec, the remaining $131.7 million in operating funds is available for use by the organization in 2005-2006. This lapse represents 4.3% of the final authorities of 3,055.5 million (after adjusting for the Justice and Contribution authorities).

The $131.7 million carry forward to 2005-2006 will be used to offset operating pressures such as: enhancements to existing Agency investment projects, $53 million; enhancements to tax integrity (compliance strategy) $36.5 million; horizontal initiatives meant to improve service to Canadians (Government On-Line, National Collections Call Centre), $6 million; business sustainability projects, $14.4 million; initiatives related to trust and integrity such as Security Modernization, $8 million, etc.

Revenues administered by the Agency

Net revenues administered by the CCRA totalled some $241.6 billion, a decrease of 4.3% from the $252.5 billion administered in 2003-2004. However, removing the $24.2 billion in revenues associated with customs related activities from the 2003-2004 revenues, leads to tax related revenues of $228.2 billion for an increase of $13.4 billion or 5.9%.

	2003-2004	2004-2005
	(in thousands of dollars)	
Federal Government	161,405,522	170,226,147
Provincial, Territorial Governments and First Nations	38,798,807	42,424,532
Canada Pension Plan	28,028,399	28,940,881
Sub-total	228,232,728	241,591,560
Net revenues related to customs activities	24,228,805	
Total	**252,461,533**	**241,591,560**

Financial Performance Tables

Introduction

The following tables provide financial information about the performance of the Agency during the 2004-2005 fiscal year. The tables compare Main Estimates and Planned Spending, as shown in the *2004-2005 Report on Plans and Priorities* with total authorities at year end and actual expenditures for the fiscal year.

It should be noted that where tables display historical information, the 2002-2003 data for CCRA includes the Canada Border Services Agency (CBSA). Although the former Customs Branch could be isolated, a large proportion of the associated costs would have to be split arbitrarily. For 2003-2004 and 2004-2005, however, the CBSA resources are excluded from the CCRA numbers.

The information is presented at the Agency level, the business line level and by functional branch, as well as by authority and type of revenue and expense.

Financial Tables Index

Table		Page
Table 1	Comparison of Planned to Actual Spending (including FTE)	136
Table 2	Use of Resources by Business Line	137
Table 3	Voted and Statutory Items	138
	3 a) Authorities approved after tabled Main Estimates	139
Table 4	Net Cost of Agency	140
Table 5	Sources of Respendable and Non-Respendable Non-Tax Revenue	141
	5.1 Respendable Non-Tax Revenue	141
	5.2 Non-Respendable Non-Tax Revenue	142
Table 6	Resource Requirements by Functional Organization and Business Line	143
Table 7	User Fees	145
	7.1 a) Advance Income Tax Ruling Fees	145
	7.1 b) Advance Income Tax Ruling Fees	146
	7.2 a) Taxation Statistical Analyses and Data Processing Fee	147
	7.2 b) Taxation Statistical Analyses and Data Processing Fee	147
	7.3 a) Access to Information Processing Fees	148
	7.3 b) Access to Information Processing Fees	148
Table 8	Details on Project Spending	149
	8.1 Projects – Investment Plan	149
	8.2 Projects – Asset Management Plan	150
Table 9	Details on Transfer Payment Programs	151
	9.1 Children's Special Allowance Payments (CSA) (Statutory)	151
	9.2 Contributions to the Province of Quebec for the joint administration costs of federal and provincial sales taxes (Voted)	152
Table 10	Reconciliation to the Statement of Operations – Agency Activities by Business Line	153

Table 1 Comparison of Planned to Actual Spending (including FTE)

(in thousands of dollars)	2002-2003 Actual	2003-2004 Actual[1]	2004-2005 Main Estimates	2004-2005 Planned Spending[2]	2004-2005 Total Authorities	2004-2005 Actual[1]
Tax Services	2,074,575	1,938,441	2,027,733	2,073,911	2,101,886	**2,019,813**
Benefit Programs and Other Services[3]	217,207	243,397	259,884	259,884	233,029	**222,709**
Appeals	93,531	83,332	88,803	91,796	91,463	**79,767**
Customs Services	660,680	–	–	–	–	–
Corporate Management and Direction	778,911	680,668	855,731	763,112	799,303	**728,688**
Total	**3,824,904**	**2,945,838**	**3,232,151**	**3,188,703**	**3,225,681**	**3,050,977**
Total	**3,824,904**	**2,945,838**	**3,232,151**	**3,188,703**	**3,225,681**	**3,050,977**
Less:						
Non-Tax Revenues						
Respendable Revenue – Pursuant to *CCRA Act*	37,366	22,899	31,199	19,089	20,190	**20,190**
Non-Respendable Revenue[4]	30,432	1,960,195		1,796,539	2,582,917	**2,582,917**
Plus:						
Cost of services provided without charge	506,613	448,956		475,554	423,872	**423,872**
Net Cost of Agency	**4,263,719**	**1,411,700**		**1,848,629**	**1,046,446**	**871,742**
Full-Time Equivalents	**47,479**	**37,323**		**38,312**	**39,627**	**36,368**

1 Includes the TBS directed reversal of payments made to Justice Canada during the fiscal year ($7.1 million in 2003-2004, and $9.3 million in 2004-2005).

2 Includes the transfer of Corporate services to CBSA.

3 Includes Relief for Heating Expenses (a relief program announced in 2000) in the amounts of $12.6 million in 2002-2003 and $7.2 million in 2003-2004. The $4.2M expended in 2004-2005 is shown in Corporate Management and Direction.

4 Starting in 2003-2004 includes Penalties and Interest which were previously shown under Tax Revenues.

Table 2 Use of Resources by Business Line

2004-2005 (Budgetary in thousands of dollars)

Business Lines	Operating	Voted Grants & Contributions	Subtotal: Gross Voted Expenditures	Statutory Grants and Contributions	Total Gross Expenditures	Less: Respendable Revenues[1]	Total Net Expenditures
Tax Services							
Main Estimates	1,984,115	143,726	2,127,841	–	2,127,841	100,108	2,027,733
Planned Spending	*2,034,033*	*143,726*	*2,177,759*	–	*2,177,759*	*103,848*	*2,073,911*
Total Authorities	2,028,011	161,234	2,189,245	–	2,189,245	87,359	2,101,886
Actual Spending	***1,979,664***	***127,508***	***2,107,172***	–	***2,107,172***	***87,359***	***2,019,813***
Benefit Programs and Other Services							
Main Estimates	101,264	–	101,264	159,000	260,264	380	259,884
Planned Spending	*101,264*	–	*101,264*	*159,000*	*260,264*	*380*	*259,884*
Total Authorities	91,154	–	91,154	159,366	250,520	17,491	233,029
Actual Spending	***80,834***	–	***80,834***	***159,366***	***240,200***	***17,491***	***222,709***
Appeals							
Main Estimates	95,205	–	95,205	–	95,205	6,402	88,803
Planned Spending	*98,198*	–	*98,198*	–	*98,198*	*6,402*	*91,796*
Total Authorities	98,878	–	98,878	–	98,878	7,415	91,463
Actual Spending	***87,182***	–	***87,182***	–	***87,182***	***7,415***	***79,767***
Corporate Management and Direction							
Main Estimates	891,573	–	891,573	–	891,573	35,842	855,731
Planned Spending	*798,954*	–	*798,954*	–	*798,954*	*35,842*	*763,112*
Total Authorities	835,185	–	835,185	–	835,185	35,882	799,303
Actual Spending	***764,570***	–	***764,570***	–	***764,570***	***35,682***	***728,688***
Total Main Estimates	3,072,157	143,726	3,215,883	159,000	3,374,883	142,732	3,232,151
Total Planned Spending	*3,032,449*	*143,726*	*3,176,175*	*159,000*	*3,335,175*	*146,472*	*3,188,703*
Total Authorities	3,053,228	161,234	3,214,462	159,366	3,373,828	148,147	3,225,681
Total Actual Spending	***2,912,250***	***127,508***	***3,039,758***	***159,366***	***3,199,124***	***148,147***	***3,050,977***

[1] Includes only Revenues Credited to Vote 1, i.e. related to the administration of work for CPP and EI.

Table 3 Voted and Statutory Items

Vote		2004-2005 (in thousands of dollars) Total Main Estimates	Total Planned Spending	Total Authorities[1]	Actual
	Canada Customs and Revenue Agency				
1	Operating expenditures	2,449,124	2,429,881	2,507,829	**2,366,851**
5	Contributions	143,726	143,726	161,234	**127,508**
(S)	Minister of National Revenue – Salary and motor car allowance	70	70	68	**68**
(S)	Spending of revenues received through the conduct of its operations pursuant to section 60 of the *Canada Customs and Revenue Agency Act*[2]	31,199	19,089	20,190	**20,190**
(S)	Contributions to employee benefits plans	449,032	436,937	375,932	**375,932**
(S)	Children's Special Allowance payments	159,000	159,000	159,366	**159,366**
(S)	Spending of proceeds from the disposal of surplus Crown Assets			123	**123**
(S)	Court Awards			935	**935**
(S)	Collection Agency Fees			4	**4**
Total Agency		3,232,151	3,188,703	3,225,681	**3,050,977**

[1] For more details on the authorities approved after the Main Estimates, see Table 3 a).

[2] The revenues generated by the CBSA ($12M) were removed from respendable revenues.

Table 3 a) Authorities approved after tabled Main Estimates

The following table details the authorities approved for the Agency after the Main Estimates and reconciles with the Total Authorities shown in Table 3.

	(in thousands of dollars)
2004-2005 Main Estimates	**3,232,151**
Carry Forward from 2003-2004	217,625
Transfer of Corporate Services to CBSA	(169,046)
Transfer to CBSA (Carry Forward)	(106,373)
TB Levy for $1B Government Reallocation	(9,000)
Tax Rules for Registered Charities	11,341
Collective Agreements	8,528
Money Laundering (CCRA portion)	2,034
Transfer of Crown Corporation Secretariat	838
Other	605
Planned Spending (RPP)	**3,188,703**
Collective Agreements (PSAC, Executive Cadre, Terminable Allowance)	67,499
TB Levy for $1B Government Reallocation	(3,000)
New Initiatives:	
2004 Omnibus Submission	5,519
Government-on-line	5,062
Campaign Tax Filing	3,550
Campaign Tax Filing - Regional Tailoring	1,590
Advertising reserve	(3,544)
Other Adjustments:	
Reduction to rates - Employee Benefit Plans	(61,105)
Offshore Trusts Funding returned to TB	(24,776)
Maternity/Severance	43,656
Respendable Revenue Adjustment	1,101
Court Awards	935
Children's Special Allowance Adjustment	366
Crown Asset Disposal	123
Collection Agency Fees	4
Other Adjustments	(2)
Total Authorities at year-end	**3,225,681**

Table 4 Net Cost of Agency

	2004-2005 (in thousands of dollars)
Total Actual Spending	**3,050,977**
Plus:	
Services received without charge	
Accommodations provided by Public Works and Government Services Canada (PWGSC)	**210,003**
Contributions covering employer's share of employee's insurance premiums and expenditures paid by Treasury Board Secretariat[1]	**158,905**
Salary and associated expenditures of legal services provided by Justice Canada	**49,051**
Audit services provided by the Office of the Auditor General	**2,300**
Worker's Compensation coverage provided by Social Development Canada	**2,053**
Payroll Services provided by Public Works and Government Services Canada (PWGSC)	**1,560**
Total Services Received Without Charge	***423,872***
Less:	
Non-Tax Revenues	
Respendable Revenue – Pursuant to *CCRA Act*	**20,190**
Other Revenue	**2,582,917**
Total Non-Tax Revenues	***2,603,107***
2004-2005 Net Cost of Agency	**871,742**

[1] Represents 8% of the Personnel actuals on a modified cash basis.

Table 5 Sources of Respendable and Non-Respendable Non-Tax Revenue

By virtue of its mandate, the CCRA is responsible for collecting tax revenue; these are described earlier in the Audited Financial Statements – Administered Activities. The CCRA is also responsible for collecting non-tax revenue, similar to other government departments and agencies; these are detailed below, divided between respendable and non-respendable.

Table 5.1 Respendable Non-Tax Revenue

(in thousands of dollars)			2004-2005		
Business Line	**Actual 2002-2003**	**Actual 2003-2004**	**Planned Revenues**	**Total Authorities**	**Actual**
Tax Services	116,530	124,878	118,074	103,184	**103,184**
Benefit Programs and Other Services[1]	4,182	6,068	4,227	21,302	**21,302**
Appeals	6,352	6,912	6,402	7,415	**7,415**
Customs Services	12,392				
Corporate Management and Direction	40,772	32,270	36,858	36,559	**36,559**
Total	180,228	170,128	165,561	168,460	**168,460**
Detail of Respendable Non-Tax Revenue Pursuant to the *CCRA Act*					
Refunds of previous year's expenditures	4,600	1,434	852	470	**470**
Sales of goods and services					
Rights and privileges					
Brokers licence fees	384	–	–	–	–
Customs warehouse fees	1,176	–	–	–	–
Other	677	–	–	–	–
Service of a regulatory nature					
Ruling fees	1,837	2,097	2,200	1,881	**1,881**
Border Canada /United States Programs	1,791	–	–	–	–
Other	1,288	101	335	486	**486**
Services of a non-regulatory nature					
Administration of provincial programs	23,555	19,823	15,880	16,999	**16,999**
Special services fees	1,736	–	–	–	–
Others	1,457	1,375	568	1,186	**1,186**
Sales of goods and Information Products		80	80	92	92
Other fees and charges	27	43	40	40	**40**
Sub-total	*38,528*	*24,953*	*19,955*	*21,154*	***21,154***
Less: Amounts Recovered on behalf of OGDs	1,162	2,054	866	964	**964**
Total Respendable Revenue Pursuant to Section 60 of the *CCRA Act* (cash receipts)[2]	37,366	22,899	19,089	20,190	**20,190**
Proceeds from the disposal of surplus Crown assets[3]		482		123	**123**
Revenues credited to Vote 1					
Canada Pension Plan administration work	64,929	68,814	68,539	72,067	**72,067**
Employment Insurance administration work	77,933	77,933	77,933	76,080	**76,080**
Total Revenues credited to Vote 1	142,862	146,747	146,472	148,147	**148,147**
Total Respendable Revenue	**180,228**	**170,128**	**165,561**	**168,460**	**168,460**

[1] Total Authorities reflect a better matching of CPP/EI revenues to where the work occurs i.e., CPP/EI Eligibility Determination.

[2] Based on a full cash accounting method.

[3] In previous years, proceeds from the disposal of Crown assets were reported in non-respendable revenue.

Table 5.2 Non-Respendable Non-Tax Revenue

(in thousands of dollars)			2004-2005		
Business Line	**Actual 2002-2003**	**Actual 2003-2004[1]**	**Planned Revenues**	**Total Authorities**	**Actual**
Tax Services	1,788,850	1,942,891	1,784,585	**2,566,468**	**2,566,468**
Benefit Programs and Other Services	64	67	67	**3,652**	**3,652**
Appeals	4,342	5,252	5,252	**3,058**	**3,058**
Customs Services	15,516				
Corporate Management and Direction	7,119	6,739	6,739	**9,739**	**9,739**
Total	1,815,891	1,954,949	1,796,643	2,582,917	**2,582,917**
Detail of Non-Respendable Non-Tax Revenue					
Refunds of previous years expenditures					
Adjustments to prior years payables	3,865	1,775	1,775	5,171	**5,171**
Sales of goods and services					
Rights and privileges					
Duty free shops	826				
Sundries				142	142
Public building and property rental					
Lease and use of public property	637	497	497	166	**166**
Services of a regulatory nature					
Other	9	14	14	(34)	**(34)**
Service of a non-regulatory nature					
Administration of provincial programs		70			
Special service fees		37			
Other fees and charges					
Recovery of employee benefits	24,056	25,921	25,921	29,975	**29,975**
Deferred Revenues	88	(81)	(81)	(3)	**(3)**
Other	396	3,564	3,564	964	**964**
Miscellaneous					
Interest and penalties earned on revenues					
Personal Income Tax	1,594,806	1,841,239	1,594,806	1,789,686	**1,789,686**
Corporations	734,632	826,133	734,632	976,934	**976,934**
GST/HST, Customs Import Duties, Excise and Air Travellers Security Charge	415,812	186,101	409,790	375,039	**375,039**
Interest paid on Refunds					
Personal Income Tax	(111,652)	(85,493)	(111,652)	(67,832)	**(67,832)**
Corporations	(846,019)	(804,433)	(846,019)	(495,792)	**(495,792)**
GST/HST, Customs Import Duties, Excise and Air Travellers Security Charge	(28,179)	(50,245)	(28,179)	(37,656)	**(37,656)**
Other					
Court Fines	9,340	8,796	8,593	9,040	**9,040**
Investigations Seizures	5,538				
Port seizures	9,152				
Administration Charge dishonored payment instrument	2,721	2,952	2,721	7	**7**
Interest earned on non-tax revenue – Other	11	17	17	21	**21**
Miscellaneous	(192)	(2,244)	(192)	(3,263)	**(3,263)**
Other	44	329	332	352	**352**
Total Non-Respendable Non-Tax Revenue	1,815,891	1,954,949	1,796,539	2,582,917	**2,582,917**

[1] Non-respendable revenues have been restated to align with the Public Accounts.

Table 6 Resource Requirements by Functional Organization and Business Line

2004-2005 (in thousands of dollars)

Organization	Tax Services	Benefit Programs and Other Services	Appeals	Corporate Management and Direction	Organization Total
Executive Offices					
Main Estimates	–	–	–	5,365	5,365
Planned Spending	–	–	–	5,072	5,072
Total Authorities	–	–	–	*6,264*	*6,264*
Actual Spending	**–**	**–**	**–**	**5,728**	**5,728**
AC, Policy and Planning Branch					
Main Estimates	216,990	5,367	–	2,207	224,564
Planned Spending	242,897	5,367	–	4,393	252,657
Total Authorities	*266,090*		–	*8,751*	*274,841*
Actual Spending	**222,200**		**–**	**7,753**	**229,953**
AC, Assessment and Client Services Branch					
Main Estimates	484,382	216,411	–	–	700,793
Planned Spending	498,012	216,411	–	–	714,423
Total Authorities	*579,722*	*234,745*	–	–	*814,467*
Actual Spending	**558,461**	**219,366**	**–**	**–**	**777,827**
AC, Revenue Collections Branch					
Main Estimates	408,745	18,334	–	–	427,079
Planned Spending	411,053	18,334	–	–	429,387
Total Authorities	*446,640*	*23,148*	–	–	*469,788*
Actual Spending	**438,359**	**22,931**	**–**	**–**	**461,290**
AC, Compliance Programs Branch					
Main Estimates	802,044	–	–	–	802,044
Planned Spending	816,650	–	–	–	816,650
Total Authorities	*777,652*	–	–	–	*777,652*
Actual Spending	**766,178**	**–**	**–**	**–**	**766,178**
AC, Appeals Branch					
Main Estimates	–	–	94,331	–	94,331
Planned Spending	–	–	97,324	–	97,324
Total Authorities	–	–	*98,878*	–	*98,878*
Actual Spending	**–**	**–**	**87,194**	**–**	**87,194**
ACs, Regional Operations					
Main Estimates	37,471	–	–	–	37,471
Planned Spending	35,648	–	–	–	35,648
Total Authorities	*32,899*	–	–	–	*32,899*
Actual Spending	**32,664**	**–**	**–**	**–**	**32,664**
AC, Public Affairs Branch					
Main Estimates	110,110				110,110
Planned Spending	107,264				107,264
Total Authorities	*48,920*	–	–	–	*48,920*
Actual Spending	**46,190**	**–**	**–**	**–**	**46,190**
AC, Corporate Audit and Evaluation Branch					
Main Estimates				12,265	12,265
Planned Spending				10,361	10,361
Total Authorities		–	–	*11,614*	*11,614*
Actual Spending		**–**	**–**	**11,200**	**11,200**

2004-2005 (in thousands of dollars)

Organization	Tax Services	Benefit Programs and Other Services	Appeals	Corporate Management and Direction	Organization Total
AC, Finance and Administration Branch					
Main Estimates	8,524			287,055	295,579
Planned Spending	6,387			256,183	262,570
Total Authorities	*39,982*	–	–	*207,489*	*247,471*
Actual Spending	**41,195**	–	–	**184,548**	**225,743**
AC, Human Resources Branch					
Main Estimates				152,612	152,612
Planned Spending				143,271	143,271
Total Authorities	–	–	–	*149,516*	*149,516*
Actual Spending	–	–	–	**130,145**	**130,145**
AC, Information and Technology Branch					
Main Estimates	43,752	12,894	233	266,369	323,248
Planned Spending	44,025	12,894	233	215,026	272,178
Total Authorities	–	–	–	*444,145*	*444,145*
Actual Spending	–	–	–	**424,324**	**424,324**
Corporate Accounts					
Main Estimates	15,823	7,258	641	165,700	189,422
Planned Spending	15,823	7,258	641	164,648	188,370
Total Authorities	*(2,660)*	*2,541*		*7,406*	*7,287*
Actual Spending	**1,925**	**(2,097)**	**(12)**	**872**	**688**
Revenues Credited to the Vote					
Main Estimates	(100,108)	(380)	(6,402)	(35,842)	(142,732)
Planned Spending	(103,848)	(380)	(6,402)	(35,842)	(146,472)
Total Authorities	*(87,359)*	*(17,491)*	*(7,415)*	*(35,882)*	*(148,147)*
Actual Spending	**(87,359)**	**(17,491)**	**(7,415)**	**(35,882)**	**(148,147)**
Total Agency Main Estimates	2,027,733	259,884	88,803	855,731	3,232,151
Total Agency Planned Spending	2,073,911	259,884	91,796	763,112	3,188,703
Total Agency Authorities	2,101,886	242,943	91,463	799,303	3,235,595
Total Agency Actual Spending	**2,019,813**	**222,709**	**79,767**	**728,688**	**3,050,977**

Table 7 User Fees

Table 7.1 a) Advance Income Tax Ruling Fees

A. User Fee	Advance Income Tax Ruling Fees	
Fee Type	Regulatory (R)	
Fee Setting Authority	*Financial Administration Act* – 19(b)	
Date Last Modified	April 1990	
2004-2005		
Forecast Revenue ($000)	$2,000	
Actual Revenue ($000)	$1,881	
Full Cost ($000)	$1,881	
Performance Standard[1]	The key service standard target is to issue advance income tax rulings to taxpayers within an average of 60 calendar days of receipt of all essential information. The Income Tax Rulings Directorate's Quality Management System requires a telephone acknowledgement of receipt of the request within 24 business hours. Within 14 days, a review of the file for completeness is conducted and an acknowledgement letter, complete with a contact name and request for any missing information (if required) is sent to the client. The client is again contacted by telephone when the file is assigned for processing. Where a delay is unavoidable, the client is contacted and the delay is discussed.	
Performance Results[1]	Actual 2004-2005 results: 62 days	
Planning Years	**Forecast Revenue ($000)**	**Estimated Full Cost ($000)**
2005-2006	$2,000	$2,000
2006-2007	$2,000	$2,000
2007-2008	$2,000	$2,000
Sub-total:	**$6,000**	**$6,000**
B. Other Information: N/A		

[1] According to prevailing legal opinion, where the corresponding fee introduction or most recent modification occurred prior to March 31, 2004 the:

- Performance standard, if provided, may not have received Parliamentary review;
- Performance standard, if provided, may not respect all establishment requirements under the *User Fees Act (UFA)* (e.g., international comparison; independent complaint address);
- Performance results, if provided, is not legally subject to *UFA* section 5.1 regarding fee reduction for failed performance.

Table 7.1 b) Advance Income Tax Ruling Fees

A. External Fee	Advance Income Tax Ruling Fees
Service Standard[1]	The key service standard target is to issue advance income tax rulings to taxpayers within an average of 60 calendar days of receipt of all essential information. The Income Tax Rulings Directorate's Quality Management System requires a telephone acknowledgement of receipt of the request within 24 business hours. Within 14 days, a review of the file for completeness is conducted and an acknowledgement letter, complete with a contact name and request for any missing information (if required) is sent to the client. The client is again contacted by telephone when the file is assigned for processing. Where a delay is unavoidable, the client is contacted and the delay is discussed.
Performance Results[1]	Actual 2004-2005 results: 62 days
Stakeholder Consultation	Client satisfaction questionnaires were sent out to all advance income tax ruling clients for a 2-year period from October 2002 through October 2004. We also conducted a client satisfaction measurement for other aspects of our service. Clearly, the most satisfied group of clients we have are our advance income tax rulings clients whereby responding clients from this group indicated a satisfaction rate in excess of 95%.
B. Other Information: N/A	

[1] As established pursuant to the Policy on Service Standards for External Fees:

- Service standards may not have received Parliamentary review;
- Service standards may not respect all performance standard establishment requirements under the *User Fees Act (UFA)* (e.g., international comparison; independent complaint address);
- Performance results are not legally subject to *UFA* section 5.1 regarding fee reduction for failed performance.

Table 7.2 a) Taxation Statistical Analyses and Data Processing Fee

A. User Fee	Taxation Statistical Analyses and Data Processing Fee	
Fee Type	Regulatory (R)	
Fee Setting Authority	*Financial Administration Act* – 19 (b)	
Date Last Modified	1992	
2004-2005		
Forecast Revenue ($000)	$35	
Actual Revenue ($000)	$21	
Full Cost ($000)	$21	
Performance Standard[1]	Provide statistical data to taxpayers within an average of 30 calendar days of receipt of all essential information.	
Performance Results[1]	Satisfaction surveys were sent to all clients and responses received indicated that the clients were very satisfied with our services.	
Planning Years	**Forecast Revenue ($000)**	**Estimated Full Cost ($000)**
2005-2006	$35	$35
2006-2007	$35	$35
2007-2008	$35	$35
Sub-total:	**$105**	**$105**
B. Other Information: N/A		

[1] According to prevailing legal opinion, where the corresponding fee introduction or most recent modification occurred prior to March 31, 2004 the:

- Performance standard, if provided, may not have received Parliamentary review;
- Performance standard, if provided, may not respect all establishment requirements under the *User Fees Act (UFA)* (e.g., international comparison; independent complaint address);
- Performance results are not legally subject to *UFA* section 5.1 regarding fee reduction for failed performance.

Table 7.2 b) Taxation Statistical Analyses and Data Processing Fee

A. External Fee	Taxation Statistical Analyses and Data Processing Fee
Service Standard[1]	Provide statistical data to taxpayers within an average of 30 calendar days of receipt of all essential information.
Performance Results[1]	Satisfaction surveys were sent to all clients and responses received indicated that the clients were very satisfied with our services.
Stakeholder Consultation	Effective April 2003, a client satisfaction survey was created for external clients. Client feedback is recorded in a system and is monitored for trends.
B. Other Information: N/A	

[1] As established pursuant to the Policy on Service Standards for External Fees:

- Service standards may not have received Parliamentary review;
- Service standards may not respect all performance standard establishment requirements under the *User Fees Act (UFA)* (e.g., international comparison; independent complaint address);
- Performance results are not legally subject to *UFA* section 5.1 regarding fee reduction for failed performance.

Table 7.3 a) Access to Information Processing Fees

A. User Fee	Fees charged for the processing of access requests filed under the *Access to Information Act*	
Fee Type	(O)	
Fee Setting Authority	*Access to Information Act*	
Date Last Modified	1992	
2004-2005		
Forecast Revenue ($000)	$40	
Actual Revenue ($000)	$40	
Full Cost ($000)	$40	
Performance Standard[1]	Framework under development by TBS. http://lois.justice.gc.ca/en/a-1/8.html	
Performance Results[1]	Statutory deadlines met 94% of the time	
Planning Years	**Forecast Revenue ($000)**	**Estimated Full Cost ($000)**
2005-2006	$40	$40
2006-2007	$40	$40
2007-2008	$40	$40
Sub-total:	**$120**	**$120**
B. Other Information: It is the CCRA's practice to waive reproduction fees where the total amount owing per request is less than 25$.		

[1] According to prevailing legal opinion, where the corresponding fee introduction or most recent modification occurred prior to March 31, 2004 the:

- Performance standard, if provided, may not have received Parliamentary review;
- Performance standard, if provided, may not respect all establishment requirements under the *User Fees Act (UFA)* (e.g., international comparison; independent complaint address);
- Performance results, if provided, is not legally subject to *UFA* section 5.1 regarding fee reduction for failed performance.

Table 7.3 b) Access to Information Processing Fees

A. External Fee	Fees charged for the processing of access requests filed under the *Access to Information Act*
Service Standard[1]	Framework under development by TBS. More information: http://lois.justice.gc.ca/en/a-1/8.html
Performance Results[1]	Statutory deadlines met 94% of the time
Stakeholder Consultation	The service standard is established by the *Access to Information Act* and the *Access to Information Regulations*. Consultations with stakeholders were undertaken for amendments done in 1986 and 1992
B. Other Information: It is CCRA's practice to waive reproduction fees where the total amount owing per request is less than $25.	

[1] As established pursuant to the Policy on Service Standards for External Fees:

- Service standards may not have received Parliamentary review;
- Service standards may not respect all performance standard establishment requirements under the *User Fees Act (UFA)* (e.g., international comparison; independent complaint address);
- Performance results are not legally subject to *UFA* section 5.1 regarding fee reduction for failed performance.

Table 8 Details on Project Spending

Table 8.1 Projects – Investment Plan

(in thousands of dollars)					2004-2005			
Investment Plan Initiatives/ Functional Business Line	**Function**	**Actual 2001-2002**	**Actual 2002-2003**	**Actual 2003-2004**	**Planned FTEs**	**Planned Spending**	**Actual FTEs**	**Actual Spending**
Tax Services								
GOL Phase 1	A&CS	12,882	2,118					
GOL Phase 3	A&CS		13,162	15,067	23	1,889	23	1,889
GOL Phase 4	A&CS				53	4,701	25	1,977
Integrated Revenue Collections	RCB	326	1,551	4,630	45	8,000	43	6,700
T1 Matching Redesign	A&CS	665	1,219	346				
T3 Automation	A&CS	986	508					
Call Centre Enhancements	RCB		155	214	9	2,310		
Business Services Investment Envelope	A&CS							
OLAS / OLP	A&CS	12,105	14,978	4,836	11	750	11	750
Business Number Registry	A&CS		1,902	1,068				
GST/HST Redesign	A&CS		7,404	25,187	407	33,998	407	32,098
T2 Development	A&CS		1,833	144	3	180	3	180
Information Returns Redesign	A&CS		1,255	963				
Debit Cards (TSO)	A&CS		906	405				
E-file Modernization	A&CS		3,406	1,540				
Remittance Image Archiving & Retrieval	A&CS			2,500	8	4,337	8	4,337
Business Integration and System Support	CPB		1,941	2,477	75	7,250	75	5,281
Sub-total – Tax Services		**26,964**	**52,338**	**59,377**	**634**	**63,415**	**595**	**53,212**
Appeals								
Fairness System Review	Appeals	240	104	135	34	2,265	30	2,041
Sub-total – Appeals		**240**	**104**	**135**	**34**	**2,265**	**30**	**2,041**
Customs								
Customs Action Plan	Customs	20,800	28,700					
G11 Replacement	Customs		500					
Public Security Envelope (Nexus, EPPS)	Customs		8,200					
Sub-total – Customs		**20,800**	**37,400**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Corporate Management and Direction								
Activity Based Costing (ABC)	F&A	270	300	360				
Administrative Reform and Renewal (ARR)	F&A	3,540	5,700	1,734	3	5,552	3	2,052
Balanced Scorecard	F&A	2,903	6,638	3,487	20	2,473	14	2,073
FIS	F&A	5,664	8,490	2,923	55	4,661	51	2,449
Horizontal Reviews	F&A		100	1,000				
Agency Classification Standard (ACS)	HR	613	570	782	8	900	8	900
HR Resourcing	HR	2,374	1,800	1,386	8	354		
Compensation Service Delivery Renewal (Pay Comp/ESS/MSS)	HR			7,005	138	22,944	60	12,944
HR Operational Tracking (CAS Org Position Mgt)	HR		536	1,632	5	400	2	135
CAS Stabilization	ITB	1,400	2,500					
CAS Upgrade	ITB	3,450	1,650					
Business Intelligence BI/DS	ITB		3,208	2,017		23		23
IT Infrastructure Envelope (SAI, E-Comm, DCR)	ITB							
Data Centre Recoverability	ITB	2,011	6,612	12,068	17	11,471	17	9,471
E-Comm Infrastructure	ITB		712	11,825	27	2,900	27	2,900
Service Availability	ITB	5,884	8,799	8,600		6,800		6,800
Sub-total – Corporate Management and Direction		**28,109**	**47,615**	**54,819**	**281**	**58,478**	**182**	**39,747**
Total all Business Lines		**76,113**	**137,457**	**114,331**	**949**	**124,158**	**807**	**95,000**
Amount available for carry forward to 2005/2006							**205**	**29,158**

Table 8.2 Projects – Asset Management Plan

The following table details the Asset Management Plan by asset class; the actual expenditures reported for 2001-2002 and 2002-2003 include the Customs Branch; 2003-2004 and 2004-2005 do not include any resources related to the Canada Border Services Agency.

(in thousands of dollars)				2004-2005	
Asset Class	**Actual 2001-2002**	**Actual 2002-2003**	**Actual 2003-2004**	**Planned Spending**	**Actual Spending**
Real Property Capital	24,045	23,840			
Real Property O&M	26,745	21,787	26,983	15,279	9,983
Vehicles	4,031	1,702	180	382	683
Contraband	345	3,060			
Laboratory	292	845			
PASS	1,615	1,556			
IT Infrastructure	62,987	109,323	76,188	106,020	117,260
IT End User	10,350	23,762	17,847	23,938	25,176
Other Initiatives	1,200	1,200		950	
Total	**131,610**	**187,075**	**121,198**	**146,569**	**153,102**

Table 9 Details on Transfer Payment Programs

Table 9.1 Children's Special Allowance Payments (CSA) (Statutory)

Start Date: Aug. 28, 1995 *	End Date: Ongoing	Total Expenditures: $954,966 thousands (year to date including 2004-2005)

Description of Transfer Payment Program: Tax-free monthly payments made to agencies and foster parents who are licensed by provincial or federal governments to provide for the care and education of children under the age of 18 who physically reside in Canada and who are not in the care of their parents. CSA payments are equivalent to Canada Child Tax Benefit payments. CSA payments are governed by the *Children's Special Allowances Act* which provides that this allowance be paid out of the Consolidated Revenue Fund.

Objective(s), expected result(s) and outcomes: the Canada Customs and Revenue Agency's expected outcome states that eligible families and individuals receive timely and correct benefit payments contributing to the integrity of the income security system. In this context, the specific objective of the CSA is to ensure that children in care receive their rightful share of entitlements. According to the *CSA Act*, the CSA payments "shall be applied exclusively toward the care, maintenance, education, training or advancement of the child in respect of whom it is paid."

Achieved results or progress made: Monthly payments were made to 292 agencies on behalf of 55,818 children. Payments were issued on schedule, no delays were reported.

	Actual Spending 2002-2003	Actual Spending 2003-2004	Planned Spending 2004-2005	Total Authorities 2004-2005	Actual Spending 2004-2005	Variance Planned/ Actual
Business Line	(in thousands of dollars)					
Benefit Programs and Other Services						
Total Grants	134,498	147,424	159,000	159,366	159,366	-366
Total Contributions						
Total Other Transfer Payments						
Total Business Line	134,498	147,424	159,000	159,366	159,366	-366
Total TPP	134,498	147,424	159,000	159,366	159,366	-366

Comment on variance: N/A

Significant Evaluation Findings and URL to Last Evaluation: N/A

* Responsibility for Children's Special Allowance Statutory Vote Payment was transferred effective August 28, 1995 from Human Resources Development Canada (P.C. Order 1995-342).

Table 9.2 Contributions to the Province of Quebec for the joint administration costs of federal and provincial sales taxes (Voted)

Start Date: April 18, 1991	End Date: Ongoing	Total Expenditures: $1,359,401 thousands (year to date including 2004-2005)

Purpose of Transfer Payment: Canada had recommended to Parliament legislation to establish a tax under Part IX of the *Excise Tax Act* to be known as the Goods and Services Tax (GST) replacing the existing sales tax imposed under the *Excise Tax Act*. Canada offered the provinces the administration of the GST within the territory of their province on condition that they harmonize their provincial tax to GST. Quebec agreed to this proposal and recommended to the Parliament of Québec legislation to amend its consumption tax base in order to make it substantially comparable with the GST tax base, subject to Québec's constitutional powers.

Under the GST Agreement, Quebec administers the GST within its territory in compliance with national standards, with specific terms and conditions signed by both the CCRA and the Ministère du Revenu du Québec (MRQ). The MRQ receives a compensation not exceeding what Canada would incur if the GST were administered by the CCRA. Compensation is calculated annually according to a formula agreed upon in the GST agreement.

Objectives, expected results and outcomes:

The GST agreement was entered into by Canada and Québec with a common desire to:

- Minimize duplication in the joint administration of the GST and the QST;
- Reduce the costs related to such administration;
- Ensure the protection of the revenue of both governments;
- Facilitate compliance with the GST and the QST;
- Provide a high level of service to the public.

Achieved results or progress made: All goals were met as planned and within budget.

	Actual Spending 2002-2003	Actual Spending 2003-2004	Planned Spending 2004-2005	Total Authorities 2004-2005	Actual Spending 2004-2005	Variance Planned/ Actual
Business Line	(in thousands of dollars)					
Tax Services						
Total Grants						
Total Contributions	109,307	119,855	160,900	160,900	127,173	33,727
Total Other Transfer Payments						
Total Business Line	109,307	119,855	160,900	160,900	127,173	33,727
Total TPP	109,307	119,855	160,900	160,900	127,173	33,727

Comment on variance: The agreement sets out a financial formula which determines the amount of the payment that the Government of Canada must pay. The payment is calculated based on actual costs incurred, subject to the formula, which is based on the number of GST registrants; the productivity achieved by the Agency in the rest of the country; and the average salary rate in Québec's Ministère du revenu. The joint total administration costs are shared on a 50/50 basis.

Significant Evaluation Findings and URL to Last Evaluation: N/A

Table 10 Reconciliation to the Statement of Operations – Agency Activities by Business Line

(in thousands of dollars)	2004-2005				
	Tax Services	Benefit Programs and Other Services	Appeals	Corporate Management & Direction	Total Agency
Actual Net Expenditures – Performance Report[1]	**2,019,813**	**222,709**	**79,767**	**728,688**	**3,050,977**
Add:					
Services provided without charge by other government departments	317,729	13,217	14,488	82,136	427,570
Employee severance benefits (Change in liability)	14,799	616	675	3,826	19,916
Vacation pay and compensatory leave (Change in liability)	29,200	1,214	1,331	5,524	37,269
Accrued employee salaries and benefits	15,890	661	725	4,108	21,384
Amortization of capital assets	15,489	892	38	27,181	43,600
Loss on disposal of capital assets	1,515			(700)	815
Consumable supplies				1,632	1,632
Other – MOU with CBSA				70,528	70,528
Other	264	(27)	7,781	1,264	9,282
Less:					
Capital assets acquisitions	(8,100)	(1)	(16)	(106,083)	(114,200)
Adjustment to prior year accruals	(995)	(28)	(180)	(4,437)	(5,640)
Prepaid expenses	117			(3,215)	(3,098)
Relief for heating expenses				(4,161)	(4,161)
Children's Special Allowance		(159,366)			(159,366)
Other non-tax revenues (except Revenues credited to Vote 1)	(38,350)	(5,597)	(1,346)	(76,851)	(122,144)
Total Net Cost of Operations – Agency Activities[2]	**2,367,371**	**74,290**	**103,263**	**729,440**	**3,274,364**

[1] Actual expenditures, on a modified cash basis, are net of revenues credited to Vote 1 and include Children's Special Allowance of $159,366 and Relief for heating expenses of $4,161 in thousands of dollars.

[2] Net Cost of Operations (Expenses less Non-tax revenue) from the 'Statement of Operations – Agency Activities' on page 98 is presented on the accrual basis of accounting.

BUDGET DES DÉPENSES

Agence des douanes et du revenu du Canada

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2005

Canada

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le *Rapport sur le rendement* met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par
le Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2005

No de catalogue BT31-4/10-2005
ISBN 0-660-62875-9

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à www.tbs-sct.gc.ca
Ce document est disponible en médias substituts sur demande.

Nota : Pour ne pas alourdir le texte français, le masculin est utilisé pour désigner tant les hommes que les femmes.

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste
auprès des Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC
Ottawa, Canada K1A 0S9

Téléphone : (613) 941-5995
Télécopieur : (613) 954-5779 ou 1-800-565-7757 (Canada et É.-U.)
Commandes seulement : 1-800-635-7943 (Canada et É.-U.)
Internet : http://publications.gc.ca

Avant-propos

Le gouvernement du Canada améliore sans cesse ses pratiques de gestion, ce qui constitue pour lui une priorité depuis le dépôt au Parlement, au printemps 2000, du document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Dans sa poursuite de l'excellence en gestion, le gouvernement envisage d'offrir aux Canadiens : un gouvernement à l'écoute, qui sert bien ses citoyens et qui est administré comme une seule et même entité cohérente; un gouvernement innovateur, qui est appuyé par une fonction publique hautement qualifiée, en mesure de bien tirer parti de toute l'information à sa disposition et de faire un usage optimal des fonds publics, tout en tenant compte des risques éventuels; et un gouvernement redevable, qui rend compte clairement et ouvertement de son rendement au Parlement et aux Canadiens et aux Canadiennes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats au Parlement et aux citoyens. Ils sont au cœur même de l'application du concept du gouvernement redevable.

Les ministères et les organismes sont invités à rédiger leurs rapports en appliquant les principes pour l'établissement de rapports publics efficaces (voir le *Guide pour la préparation des rapports ministériels sur le rendement 2004-2005* : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr1/04-05/guidelines/guide_f.asp). Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats - soit les avantages dévolus aux Canadiens et aux Canadiennes et à la société canadienne - et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte, faire le lien entre le rendement et les engagements antérieurs, expliquer les changements ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été exposé en répondant aux attentes sur le rendement. Le rapport doit aussi souligner les réalisations obtenues en partenariat avec d'autres organisations gouvernementales et non-gouvernementales. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Le présent rapport ministériel sur le rendement (ainsi que ceux de nombreux autres ministères et organismes) peut être consulté sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/estime.asp . Les lecteurs qui désireraient un aperçu global des efforts déployés par le gouvernement du Canada afin d'améliorer la qualité de vie peuvent lire *Le rendement du Canada 2005*, qu'on peut également consulter à l'adresse Internent précitée. Ce rapport est structuré autour de trois grands thèmes (économie durable, fondements sociaux du Canada et la place du Canada dans le monde) et sa version électronique renferme des liens avec les rapports ministériels sur le rendement pertinents. *Le rendement du Canada 2005* renferme également un aperçu spécial des efforts déployés par le gouvernement afin d'améliorer le bien-être des Autochtones.

Le gouvernement du Canada s'est engagé à améliorer sans cesse les rapports qu'il présente au Parlement et aux Canadiens et aux Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer, au fil du temps, la qualité des rapports ministériels sur le rendement et autres rapports.

Les observations ou les questions peuvent être adressées à :

Direction de la gestion axée sur les résultats
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) K1A 0R5
OU à : rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

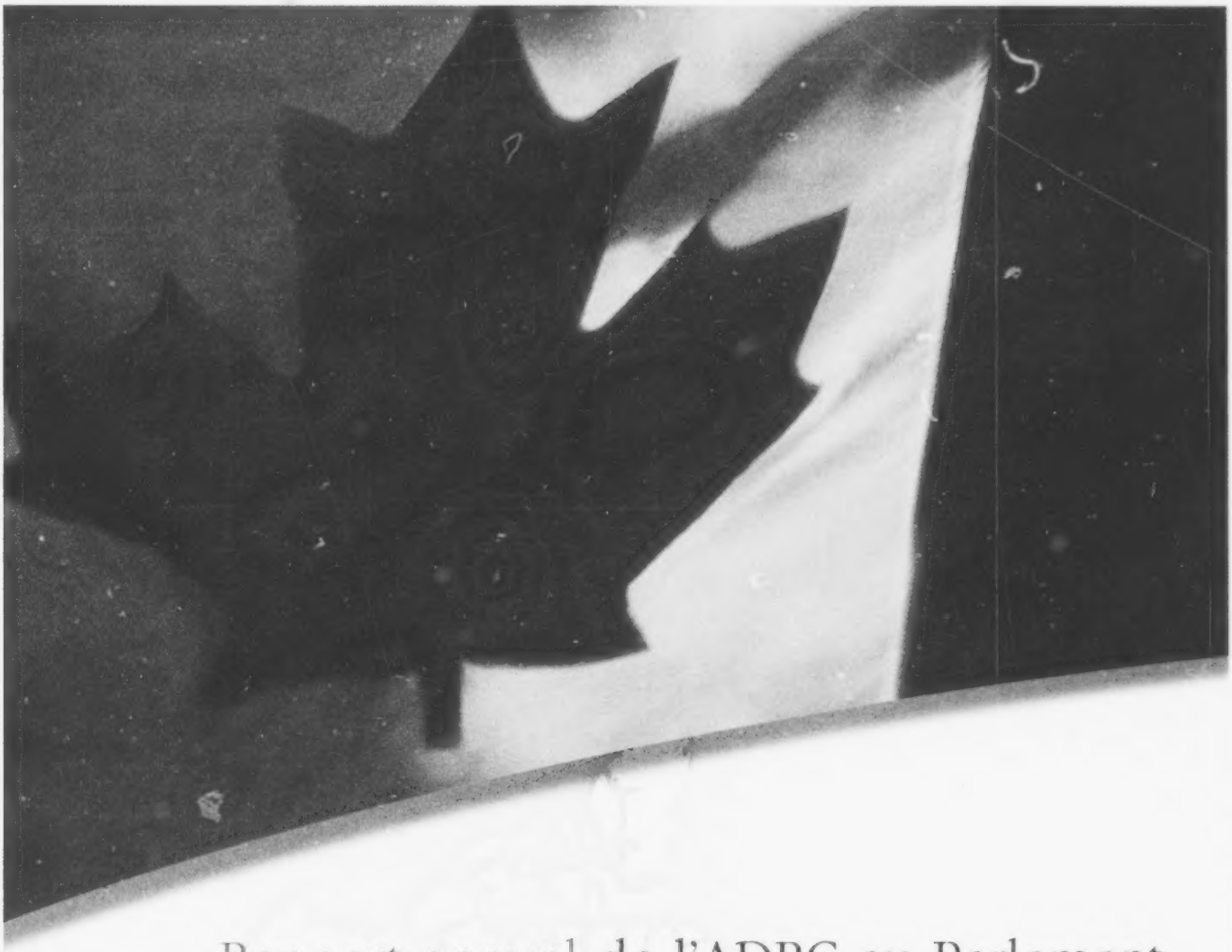
Agence des douanes et du revenu du Canada

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2005

L'honorable John McCallum, C.P., député
Ministre du revenu national

Le présent *Rapport sur le rendement* est identique au *2004-2005 Rapport annuel* de l'Agence des douanes et du revenu du Canada. Le ministre du Revenu national dépose le *Rapport annuel* de l'ADRC au Parlement selon les exigences de la Loi sur l'*Agence des douanes et du revenu du Canada*. Le *Rapport sur le rendement* et le *Rapport annuel* de l'ADRC contiennent les mêmes renseignements détaillés et une évaluation du vérificateur général du Canada sur la justesse et la fiabilité de ces renseignements, ainsi que l'avis du vérificateur général du Canada sur les états financiers de l'ADRC. Pour obenir d'autres renseignements sur le *Rapport annuel* de l'ADRC, visitez le Web à l'adresse www.adrc.gc.ca, ou écrivez au directeur, Division de la régie et de la responsabilisation de l'entreprise, Direction générale de la politique et de la planification, Agence des douanes et du revenu du Canada, 555 avenue MacKenzie, Ottawa, Canada K1A 0L5.



Rapport annuel de l'ADRC au Parlement 2004-2005

Pour vous servir encore mieux !
More Ways to Serve You!

Agence des douanes et du revenu du Canada
Canada Customs and Revenue Agency

Canada

Qui nous sommes

L'Agence du revenu du Canada (ARC) est le principal agent de recouvrement des recettes pour le gouvernement fédéral. Nous percevons plus de 300 milliards de dollars annuellement en impôts, en taxes et autres recettes, nous distribuons près de 12,5 milliards de dollars en prestations à des millions de familles et de particuliers pour le compte des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux, ainsi que des Premières nations, et nous employons jusqu'à 34 300 personnes qui travaillent dans plus de 55 points de service au Canada.

Les changements, petits et grands, dans la vie des Canadiens touchent l'ARC. Que ce soit la naissance d'un enfant, un nouvel emploi, un changement de situation familiale, un investissement dans une entreprise ou l'achat de produits par Internet, l'ARC doit pouvoir assurer la prestation des programmes et des services dont les Canadiens ont besoin, au moment où ils en ont besoin, et de la façon dont ils en ont besoin.

Notre mandat et notre orientation stratégique sont axés sur la promotion de l'observation de la législation que nous administrons. Nous nous acquittons de notre mandat tout en veillant à ce que le système d'administration des impôts et des prestations fonctionne dans le meilleur intérêt des Canadiens, au plus bas coût possible. Nous continuons de maximiser le plein potentiel de notre statut d'agence afin d'ajouter à ces services et à ces programmes par des moyens qui profiteront aux particuliers et aux autres ordres de gouvernement dans l'avenir. Au moyen de quatre valeurs durables, à savoir l'intégrité, le professionnalisme, le respect et la collaboration, nous croyons en la prestation d'un service d'excellence à tous nos clients, appuyé par des mesures d'exécution justes et responsables, dans le but d'assurer l'intégrité de notre régime fiscal et de prestations et de préserver la confiance des Canadiens.

Le 12 décembre 2003, le gouvernement a transféré la fonction des douanes de l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC) à l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC). En raison de ce transfert, nous proposons que l'ADRC poursuive ses activités sous le nom d'Agence du revenu du Canada (ARC). Ce changement de nom et le changement de titre de la *Loi sur l'Agence des douanes et du revenu du Canada* à celui de *Loi sur l'Agence du revenu du Canada* sont représentés dans le projet de loi C-26, Loi constituant l'Agence des services frontaliers du Canada, qui avait été soumis au comité du Sénat au moment de mettre sous presse ce document.

Afin de tenir compte de ces changements législatifs proposés et de s'assurer que le lecteur comprend que les renseignements contenus dans ce document ne se rapportent qu'aux éléments des recettes et des prestations, nous utilisons le nom Agence du revenu du Canada (ARC).

Survol de l'ARC pour 2004-2005

- Près de 305 milliards de dollars perçus, soit plus de 1,2 milliard de dollars en moyenne par jour ouvrable, y compris :
  - Plus de 42 milliards de dollars perçus pour le compte des provinces, des territoires et des Premières nations
  - Plus de 17,7 milliards de dollars en cotisations d'assurance-emploi
  - Environ 29 milliards de dollars en recettes nettes pour le compte du Régime de pensions du Canada
- Paiements de prestation et de crédit d'une valeur de près de 12,5 milliards de dollars distribués à plus de 11 millions de bénéficiaires canadiens y ayant droit

- Des intérêts et des pénalités d'un montant de plus de 1 milliard de dollars ont fait l'objet d'une renonciation ou d'une annulation en vertu des dispositions en matière d'équité
- Presque 1,5 million d'employeurs ont effectué des retenues à la source et versé 171 milliards de dollars, soit environ 56 % des recettes perçues
- Plus de 10,2 milliards de dollars en incidences fiscales identifiées par des mesures visant à lutter contre l'inobservation
- Presque 90 ententes avec d'autres ministères et organismes gouvernementaux pour l'exécution conjointe de programmes
- Plus de 24 millions de déclarations de revenus des particuliers et de fiducies et 1,5 million de déclarations de revenus des sociétés traitées

- Plus de 24 millions de visites du site Web de l'ARC liées à la fiscalité
- Environ 22 millions de demandes de renseignements du public traitées
- Presque 15 800 bénévoles ont rempli plus de 458 000 déclarations de revenus abrégées pour le compte de contribuables à faible revenu admissibles
- Plus de 6 600 divulgations volontaires traitées, avec des cotisations connexes s'élevant à près de 320 millions de dollars
- Ressources :
  - Budget de fonctionnement de 3,2 milliards de dollars
  - Un effectif allant jusqu'à 34 300 employés permanents dans l'ensemble du Canada, et un effectif pour une période déterminée qui se situe aux alentours de 10 000 employés pendant la période de pointe de production des déclarations

Rendement par rapport au résultat stratégique

Résultat stratégique – Observation des lois fiscales du Canada et administration efficace des prestations et des autres programmes et services	2004-2005 2003-2004	Atteint Atteint	Bonne Bonne

Rendement par rapport aux résultats escomptés — Page

✓ Les Canadiens paient leurs taxes et impôts requis, et l'assiette fiscale est protégée

✓ Les Canadiens reçoivent leur juste part de prestations

✓ Les provinces, les territoires et les autres ministères considèrent l'ARC comme un fournisseur clé de services

✓ Les Canadiens obtiennent un examen impartial et attendu des décisions contestées

✓ Les services internes permettent aux secteurs d'activité de maximiser le rendement et les opérations

Dépenses nettes de l'ARC		(en millions)
	2004-2005	3 050 977
	2003-2004	2 945 838

✓ Atteint ✓ Atteint en grande partie ✗ Non atteint

Rendement par rapport au résultat stratégique

		Évaluation du rendement	Qualité des données[1]
Résultat stratégique – Observation des lois fiscales du Canada et administration efficace des prestations et des autres programmes et services	2004-2005	Atteint	Bonne
	2003-2004	Atteint	Bonne

Rendement par rapport aux résultats escomptés	Page
✓ **Les Canadiens paient leurs taxes et impôts requis, et l'assiette fiscale est protégée**	
• Les taux d'observation continuent d'être élevés, comme l'indique le tableau « Taux estimatifs des lois et des règlements d'observation et indicateurs ». La plupart des particuliers et des entreprises produisent leurs déclarations et paient l'impôt déclaré à temps. Nous avons réduit le rapport entre la dette fiscale brute et les recettes brutes, et l'inventaire de la dette fiscale de plus de cinq ans, et nous avons dépassé les engagements en matière de recouvrements que nous avons pris envers le gouvernement du Canada, même si la valeur en dollars de la dette fiscale s'est accrue. Quant à l'établissement de rapport afférent à l'observation, nous nous sommes penchés sur le faible pourcentage de la population qui présente le plus grand risque associé aux recettes fiscales; bien que, globalement, il y ait un impact sur le plan financier selon nous, l'incidence de l'inobservation est relativement faible.	27 42
• Nous avons atteint ou en grande partie atteint nos plus importantes normes de service, y compris celles liées à la rapidité de traitement des déclarations de revenus. Nous avons élargi nos services électroniques. Notre taux d'utilisation des services électroniques s'est amélioré, et nous avons atteint un taux de d'utilisation de 49,4 % en matière de transmission électronique des déclarations T1 pour l'année d'imposition 2004.	29 29
✓ **Les Canadiens reçoivent leur juste part de prestations**	
• Nous avons versé à temps plus de 99,8 % des PFCE, des crédits pour TPS/TVH et des prestations provinciales et territoriales pour les programmes que nous administrons, conformément à notre rendement de l'année dernière.	48
• Selon une étude interne de l'ARC, plus de 99 % des versements et des avis de prestations ont été émis avec exactitude.	48
✓ **Les provinces, les territoires et les autres ministères considèrent l'ARC comme un fournisseur clé de services**	31
• Nous avons recouvré plus de 42 milliards de dollars en impôts et en taxes, et nous avons administré 17 programmes permanents de prestations pour enfants et de crédits pour le compte des provinces et des territoires. Nous avons continué d'élargir la portée des programmes et des services administrés pour le compte de nos partenaires.	22 51
✓ **Les Canadiens obtiennent un examen impartial et attentif des décisions contestées**	
• Nous avons réglé la plupart des différends par voie administrative. La majorité de nos décisions portées devant la Cour canadienne de l'impôt a été confirmée. La rapidité de notre règlement des différends, surtout en matière d'impôt sur le revenu, s'est progressivement améliorée au cours des dernières années. Cependant, nous devons améliorer la rapidité du règlement de différends en matière du RPC et de l'AE. Nous devons poursuivre les efforts visant à réduire l'inventaire des différends et des cas de divulgation volontaire.	58 58
✓ **Les services internes permettent aux secteurs d'activité de maximiser le rendement et les opérations**	
• Notre orientation stratégique et la supervision stratégique assurées par notre Conseil de direction ont été examinées lors de notre évaluation interne du statut d'agence. Le Conseil a encouragé la gestion fondée sur les résultats.	63
• Nous avons continué à améliorer les systèmes et les contrôles financiers en vu de répondre aux recommandations contenues dans le rapport de la vérificatrice générale sur la gestion financière à l'échelle du gouvernement.	65
• Bien que notre réforme des RH soit bien engagée, l'examen « Dresser le bilan nous a permis d'identifier certaines améliorations à apporter dans le secteur du Système de gestion des ressources humaines axée sur les compétences (SGRHAC).	67

		(en millions)
Dépenses nettes de l'ARC	**2004-2005**	**3 050 977**
	2003-2004	2 945 838

✓ Atteint ✓ En grande partie atteint ✗ Non atteint

[1] Voir « Évaluations de rendement et de la qualité des données » à la page 21 pour obtenir les définitions des évaluations utilisées.

Message du ministre

À titre de ministre du Revenu national, j'ai le privilège et l'honneur de déposer le cinquième Rapport annuel de l'Agence du revenu du Canada (ARC) au Parlement, dans lequel nous présentons la façon dont nous avons réalisé notre mandat au cours du dernier exercice.

La responsabilité de l'administration des impôts, des taxes et des prestations pour le compte de gouvernements et d'institutions gouvernementales de notre pays comporte deux obligations importantes. D'abord, nous devons maintenir la confiance du public dans l'intégrité du régime fiscal en faisant preuve d'équité et de diligence dans l'exécution de la loi. Nous considérons également comme une haute priorité la sécurité de nos installations, la protection des renseignements personnels, le respect des citoyens et l'éthique des employés. Par conséquent, l'Agence est reconnue et respectée pour l'intégrité, l'équité et l'innovation dont elle fait preuve dans l'administration de programmes de haute qualité, néanmoins abordables.

En second lieu, nous devons faire preuve d'efficacité dans notre façon de gérer notre budget. Notre statut d'agence a constitué un fondement sur lequel nous pouvons administrer les activités de nos principaux programmes de façon productive et innovatrice. L'ARC a réalisé cela au moyen de la gestion des dépenses, de l'augmentation de la productivité et de la réaffectation des ressources vers les activités de programme les plus essentielles, tout en maximalisant l'utilisation des ressources existantes. Notre Conseil de direction, formé de particuliers du secteur privé d'un bout à l'autre du pays, a imposé à l'Agence un niveau de rigueur supplémentaire. Cela nous permet de maintenir la vigueur des principaux secteurs d'activité, d'améliorer la régie, d'élaborer les activités et d'assurer la croissance, tout en maintenant l'efficacité des programmes.

Grâce à une technologie de pointe, nos services tel « Mon dossier » offrent aux Canadiens une option sûre pour visionner et gérer leurs comptes d'impôt sur le revenu depuis leur résidence ou au bureau. En offrant des services de ce type, nous permettons aux Canadiens de disposer de moyens plus pratiques et accessibles pour respecter volontairement leurs obligations fiscales.

Au cours du dernier exercice, nous avons augmenté notre collaboration avec d'autres ministères et organismes fédéraux. Nous avons également offert de nouveaux services aux gouvernements des provinces, des territoires et des Premières nations. Nous avons discuté avec le gouvernement de l'Ontario de la possibilité de miser sur nos systèmes en vue de percevoir l'impôt provincial des sociétés, nous avons créé le Comité consultatif des Premières nations et conclu des accords avec des gouvernements des Premières nations afin de percevoir les taxes en leur nom. Ces mesures illustrent notre volonté et notre désir de collaborer en vue de concevoir des services qui répondent aux besoins des différents clients gouvernementaux.

Nous avons réalisé d'importants progrès depuis que nous sommes passés au statut d'agence, il y a six ans à peine, et nous sommes bien placés pour continuer à offrir la meilleure valeur pour la prestation de nos services. Je suis fier d'être responsable d'une organisation aussi dynamique et professionnelle.

Le ministre du Revenu national,

John McCallum

L'honorable John McCallum, C.P., député

Avant-propos de la présidente

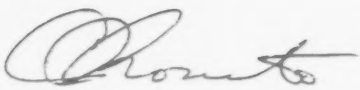
Le Conseil de direction apporte à l'Agence du revenu du Canada (ARC) la rigueur et l'expertise du secteur privé dans la gestion de ses ressources, de ses services, de ses biens, de son personnel et de ses marchés. Nous avons pour objectif d'accroître l'efficience en ce qui concerne les frais administratifs généraux et de réinvestir les économies, dans la mesure du possible, en vue de traiter les questions des risques et des défis dans le maintien de l'intégrité du régime fiscal, tout en améliorant les services aux Canadiens.

Au cours du dernier exercice, nous avons réalisé des progrès importants dans le programme de changement de l'Agence. Nous avons continué à transformer notre façon de mener nos activités, en maintenant le rythme des changements technologiques et des pratiques de gestion. Par exemple, nous avons poursuivi les réformes apportées à notre système des ressources humaines ainsi qu'à nos systèmes d'information financière et de mesures du rendement. Nous avons également établi le fondement de réalisations organisationnelles futures, par la gestion des dépenses et la réaffectation des ressources en vue d'orienter nos efforts sur les priorités des principaux programmes. Au cours de l'année qui commence, mes collègues du Conseil de direction et moi nous réjouissons de collaborer avec la direction à l'établissement de l'orientation future pour l'ARC.

Il s'agit du premier Rapport annuel à déposer au Parlement depuis ma confirmation au poste de présidente du Conseil de direction, en mars 2005. Le Rapport annuel représente un élément essentiel de nos efforts en matière de rapports, puisqu'il permet de réaliser la priorité de l'Agence, qui est d'assurer la confiance et l'intégrité au sein de ses effectifs et de ses opérations. Nous continuerons de signaler les résultats tangibles et pratiques, dans le but de demeurer transparents et de nous montrer responsables devant les contribuables canadiens.

C'est donc avec plaisir que je recommande au ministre du Revenu national, l'honorable John McCallum, de déposer le présent rapport au Parlement.

La présidente du Conseil de direction,



Connie I. Roveto

Déclaration de la direction et énoncé de responsabilité à l'égard des renseignements sur le rendement

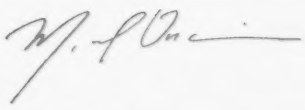
Je vous présente le Rapport annuel 2004-2005 (Rapport ministériel sur le rendement) de l'Agence du revenu du Canada (ARC)[1] en vue de son dépôt au Parlement. La *Loi sur l'Agence des douanes et du revenu du Canada* exige qu'un rapport d'activités soit présenté chaque année au Parlement. Ce rapport doit fournir des renseignements sur le rendement de l'ARC par rapport aux objectifs fixés dans son Plan d'entreprise. Il doit aussi inclure une évaluation de la Vérificatrice générale du Canada sur la justesse et la fiabilité de ces renseignements. Le rôle de la Vérificatrice générale ne consiste pas à évaluer le rendement réel de l'ARC ou à présenter des observations à cet égard.

Ce rapport est conforme aux principes et aux autres exigences précisés dans le document intitulé *Rapports ministériels sur le rendement 2004-2005 – Guide de préparation* (Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, avril 2005). L'ARC maintien les systèmes et les pratiques qui assurent de façon raisonnable que l'information sur le rendement présentée dans ce rapport est exacte, complète et équilibrée. Cependant, certaines de nos données sur le rendement reposent sur les meilleurs jugements et estimations de la direction, ce qui est convenablement révélé. L'Agence continue de réaliser des progrès dans l'élaboration de mesures solides du rendement pour ses résultats prévus.

La Direction générale de la vérification et de l'évaluation de l'entreprise de l'ARC fait des examens indépendants portant sur divers aspects du rendement de l'ARC. En outre, le Comité de vérification du Conseil de direction surveille la façon dont la gestion s'acquitte de ses responsabilités relatives aux mécanismes de contrôle interne et aux systèmes de rapports financiers et de rapports sur le rendement; ses membres rencontrent périodiquement des vérificateurs internes et externes. C'est le Conseil de direction qui soumet le Rapport annuel pour approbation du ministre.

Ce Rapport annuel renferme tous les renseignements concernant le rendement de l'ARC, ainsi que l'évaluation de la Vérificatrice générale du Canada présentée à la page 75. Le Rapport annuel contient également les états financiers vérifiés de l'ARC, qui ont été établis pour toutes les opérations selon la comptabilité d'exercice et les renseignements financiers supplémentaires non vérifiés qui servent à rendre compte au Parlement de l'utilisation des crédits. La méthode adoptée pour la présentation des dépenses par secteur d'activité est conforme à celle qui sert à rendre compte des crédits parlementaires et diffère de la comptabilité d'exercice utilisée dans les états financiers vérifiés. Le rapprochement des dépenses déclarées en vertu de ces deux méthodes d'établissement de rapports financiers est présenté au Tableau 10 de la section des états financiers de ce rapport, à la page 166.

Le commissaire,



Michel Dorais

1. Veuillez consulter le contreplat relatif au changement de nom de l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC) à celui de l'Agence du revenu du Canada (ARC).

Table des matières

Rapport annuel de l'ADRC au Parlement 2004-2005

Résumé exécutif 13

Rendement par secteur d'activité 18

Services fiscaux 22

Programmes de prestations et autres services 45

Appels 54

Gestion et orientation de l'entreprise 61

Conclusion par le commissaire 73

Évaluation par la vérificatrice générale 75

Annexes 79

Annexe A – Structure de l'Agence 79

Annexe B – Établissement de rapports à l'échelle du gouvernement 81

Annexe C – Rendement global par rapport aux normes de service 84

Annexe D – Adresses URL clés pour obtenir d'autres renseignements 89

Annexe E – Glossaire 91

Annexe F – Acronymes et abréviations 93

États financiers 95

Résumé exécutif

L'Agence du revenu du Canada (ARC)[2] a pour résultat stratégique ce qui suit : ***L'observation des lois fiscales du Canada et l'administration efficace des prestations et des autres programmes et services***. Dans notre Rapport annuel au Parlement pour l'exercice 2004-2005, nous évaluons la mesure dans laquelle nous avons atteint ce résultat stratégique, en mesurant notre réussite dans la réalisation des résultats escomptés suivants :

- Les Canadiens paient leurs taxes et impôts requis, et l'assiette fiscale est protégée.
- Les provinces, les territoires et les autres ministères considèrent l'ARC comme un fournisseur clé de services.
- Les Canadiens reçoivent leur juste part de prestations.
- Les Canadiens obtiennent un examen impartial et efficace des décisions contestées.
- Les services internes permettent aux secteurs d'activité de maximiser le rendement et les opérations.

Le contreplat fournit les faits saillants de notre rendement par résultat stratégique. Les chapitres qui suivent présentent de l'information détaillée sur chacun de nos secteurs d'activité : Services fiscaux, Programmes de prestations et autres services, Appels et Gestion et orientation de l'entreprise.

> Les Canadiens paient leurs taxes et impôts requis, et l'assiette fiscale est protégée

Nous croyons que, pour réaliser notre mandat, nous devons faire en sorte qu'il soit facile pour les contribuables et les entreprises de s'acquitter de leurs obligations. Nous devons aussi assurer l'équité et l'intégrité fiscale en appliquant des programmes d'observation solides et fonctionner d'une manière efficace en fonction du coût.

Comme l'indique le tableau « Taux estimatifs des lois et des règlements d'observation et indicateurs » à la page 27, l'observation volontaire a continué d'être élevée pour la production des déclarations, de l'inscription et des versements en 2004-2005. Il existe des défis liés à l'inobservation quant à la déclaration des bons montants de revenus, de déductions et de crédits, que cela soit intentionnel ou non. Selon notre évaluation, pour la vaste majorité des Canadiens, l'incidence et l'ampleur de l'inobservation sont relativement faibles, bien qu'elles soient importantes sur le plan financier. Malgré tout, nous avons établi une stratégie visant à renforcer davantage l'observation, à court et à long termes, particulièrement dans les domaines suivants :

- la planification fiscale sophistiquée;
- l'économie clandestine;
- la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH);
- les non-déclarants et les non-inscrits et le recouvrement.

Nos mesures visant à lutter contre l'inobservation ont relevé une incidence fiscale de près de 10,2 milliards de dollars, dépassant de presque 1,5 milliard de dollars l'engagement que nous avions pris envers le gouvernement du Canada.

De plus, afin de mieux gérer le niveau de la dette fiscale, nous avons investi des ressources supplémentaires dans notre programme des comptes clients en vue d'améliorer le recouvrement des comptes en souffrance et de réduire la proportion des comptes les plus anciens. La réduction de la taille de l'inventaire des comptes les plus anciens est demeurée une priorité élevée en 2004-2005. Par suite de cette initiative spéciale visant à réduire les comptes à leur valeur de réalisation nette, nous avons radié, en tout ou en partie, environ 2,4 milliards de dollars de sommes irrécouvrables, soit presque le double des années précédentes. Cela, jumelé aux arrivages réduits de la dette fiscale, a permis d'éliminer l'écart entre la valeur en dollars des comptes réglés et les arrivages de nouvelles créances, de réduire le rapport entre la dette fiscale brute et les recettes brutes, et de réduire l'inventaire

2. Veuillez consulter le contreplat relatif au changement de nom de l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC) à celui de l'Agence du revenu du Canada (ARC).

d'anciennes dettes fiscales. La dette fiscale totale représente maintenant 18 milliards de dollars.

En 2004-2005, nous avons augmenté la fiabilité et l'efficacité de nos systèmes financiers qui sont utilisés pour inscrire les sommes que doivent verser les Canadiens et celles qui leur sont dues. Nous avons également entrepris un processus pluriannuel en vue de moderniser nos systèmes de traitement de données dans le but d'appuyer notre approche intégrée et axée sur la clientèle et d'améliorer notre capacité à gérer la dette fiscale.

En 2004-2005, la partie de notre stratégie visant à offrir des services abordables à la clientèle était d'accroître l'utilisation du libre-service par les clients en améliorant nos options de services électroniques. Par exemple, les Canadiens peuvent maintenant, sur notre site Web, consulter leurs renseignements fiscaux, modifier leur déclaration, changer leur adresse ou déposer une opposition officielle et obtenir des renseignements sur leurs prestations.

Notre engagement à offrir un service rapide, accessible, fiable et équitable répondant aux besoins de la clientèle est appuyé par des normes de service publiées qui permettent à l'Agence de déterminer les attentes du public, ce qui contribuent à leur satisfaction générale. Cette année, nous avons ajouté quatre nouvelles normes de service, portant à 36 le nombre de normes de service liées à ce résultat escompté. Nous avons atteint ou en grande partie atteint 89 % des objectifs de nos normes de service, comparativement à 69 % en 2003-2004. Voir l'annexe C qui décrit notre rendement par rapport aux normes de service.

Les provinces, les territoires et les autres ministères considèrent l'ARC comme un fournisseur clé de services

L'ARC offre au nom des provinces, des territoires, des Premières nations et d'autres ministères et organismes fédéraux des services et des programmes fiscaux et de prestations. Nous administrons 17 programmes de prestations et de crédits d'impôt pour enfants pour le compte des provinces, dont un grand nombre a été lancé en vertu de l'initiative conjointe fédérale-provinciale-territoriale de la Prestation nationale pour enfants (PNE). Notre approche à l'administration de ces programmes est de réduire le dédoublement et d'accroître l'efficacité, et de simplifier l'administration des impôts et des prestations pour les gouvernements provinciaux. Un exemple de cette approche est le service d'échange électronique de données, qui rend plus facile la façon dont les clients reçoivent les prestations de leurs programmes provinciaux. En 2004-2005, sept programmes provinciaux se sont joints à notre service d'échange de données de vérification du revenu, portant ce total à 15 programmes.

En outre, nous avons appuyé le ministère des Finances Canada dans ses négociations avec les Premières nations visant l'établissement de nouveaux accords sur l'administration de l'impôt. Ces accords comprenaient la perception d'une TPS des Premières nations avec neuf Premières nations du Yukon, un accord visant l'impôt sur le revenu des particuliers pour les Premières nations avec la Première nation de Kluane et un accord autorisant l'ARC à percevoir certaines taxes des Premières nations avec la Première nation de Whitecap Dakota.

En devenant une agence, l'un des objectifs était d'améliorer notre capacité à collaborer avec les autres ordres de gouvernement. Nous prévoyons signer un protocole d'entente dans un avenir rapproché avec l'Ontario pour la mise en œuvre d'une seule administration de l'impôt sur le revenu des sociétés.

Notre système de responsabilisation renforcé comprend non seulement un rapport annuel déposé au Parlement, mais également des rapports annuels d'activités présentés aux provinces et aux territoires sur les services que nous administrons pour leur compte.

Les Canadiens reçoivent leur juste part de prestations

Les programmes de prestations administrés par l'ARC, comme la Prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE), le crédit pour la TPS/TVH, les allocations spéciales pour enfants et le crédit d'impôt pour personnes handicapées, contribuent considérablement au bien-être économique et social des Canadiens. Nous avons distribué plus de 70 millions de paiements, totalisant près de 12,5 milliards de dollars, à plus de 11 millions de bénéficiaires à revenus faibles ou modestes.

Cette année encore, nous avons distribué à temps plus de 99 % des PFCE, des crédits pour la TPS/TVH et des paiements provinciaux et territoriaux pour les programmes que nous administrons. Nous avons également atteint nos objectifs pour le traitement rapide et exact des demandes de prestations et des redressements de comptes, et pour le traitement des montants de prestations découlant de ces opérations en cours d'exercice.

Dans le but d'améliorer le niveau d'observation des règles de prestations, nous avons augmenté le nombre de comptes de PFCE sélectionné pour examen et réalisé une augmentation du taux de redressement. Cela nous a permis de réduire les montants payés en trop en vertu de ces programmes.

Les Canadiens obtiennent un examen impartial et efficace des décisions contestées

Notre programme des appels est l'un des plus grands services de règlement des différends du gouvernement. Il comprend l'Initiative en matière d'équité, laquelle nous permet d'annuler les intérêts et les pénalités dans les situations où les clients ne sont pas en mesure de respecter leurs obligations fiscales en raison de circonstances indépendantes de leur volonté, et le Programme des divulgations volontaires, qui permet aux clients de corriger des erreurs du passé sans pénalité.

L'ARC tente de régler les cas de façon équitable avec ses clients. S'ils ne sont pas satisfaits de la décision de l'ARC, les clients ont l'option d'en interjeter appel auprès des tribunaux — une option qui comporte de longues procédures et qui risque d'être dispendieuse. Dans les trois secteurs de programme, l'impôt sur le revenu (le programme le plus vaste), la TPS/TVH et le RPC/AE, la majorité des cas en appel a été réglée avant de se rendre devant les tribunaux, ce qui fait preuve d'efficacité et de rentabilité. De plus, les tribunaux ont confirmé les décisions prises par l'ARC avant les audiences dans plus de la moitié des cas dont ils ont été saisis.

En ce qui concerne la rapidité du traitement des dossiers d'impôt sur le revenu, nous avons réduit le délai de traitement moyen de 155 jours à 130 jours. Nous n'avons toutefois pas atteint nos objectifs de traitement des dossiers de TPS/TVH et de RPC/AE. L'examen de ces résultats nous aidera à déterminer quelles sont les prochaines étapes à suivre en vue d'équilibrer la rapidité et la qualité de nos décisions.

Les services internes permettent aux secteurs d'activité de maximiser le rendement et les opérations

Le Conseil de direction, qui s'est intégré à la structure de régie de l'ARC lorsque cette dernière est devenue une agence en 1999, supervise l'organisation et l'administration de l'ARC, la gestion de ses ressources, de ses services, de ses biens, de son personnel et de ses contrats. Il est également responsable d'approuver le Plan d'entreprise, qui établit les objectifs dont le présent document rend compte. Formé de membres de sociétés privées de partout au Canada, le Conseil donne également un point de vue du secteur privé aux efforts de l'ARC et permet une saine remise en question de la haute direction.

Le renforcement de la gestion financière est une priorité clé à l'ARC. En 2004-2005, l'ARC a dépensé 3 051 millions de dollars, soit 175 millions de dollars ou 5,4 % de moins que son budget de 3 226 millions de dollars. Même si les volumes de la charge de travail ont augmenté dans certains secteurs, et que les négociations collectives ont été réglées avec le plus grand syndicat en 2004-2005, les dépenses financières sont demeurées relativement stables, augmentant de 105 millions de dollars ou environ 3,6 % par rapport à l'année précédente. Nous avons également lancé différents examens et initiatives visant à améliorer l'efficacité, comme la modernisation des services de rémunération des employés, et ces mesures contribuent à des économies dans les dépenses opérationnelles.

Dans le cadre de notre stratégie de gestion des ressources nous avons, dans la mesure du possible, limité les frais administratifs généraux et réaffectés les fonds aux priorités des programmes. Les initiatives que nous avons entreprises en devenant une agence, comme la réforme de l'approvisionnement, la passation de marchés et d'autres activités administratives, sont presque terminées. Grâce à ces réformes, nous avons identifié des économies et amélioré nos processus. Nos initiatives de gestion des ressources humaines continuent d'évoluer. Cela inclut l'élaboration de stratégies visant à traiter de l'examen des dépenses et à cerner les besoins futurs d'embauche de travailleurs chevronnés.

Pour appuyer l'exécution des programmes, nos services de technologie de l'information (TI) ont continué d'offrir des niveaux élevés de disponibilité des applications, de l'infrastructure et des services de réseau nécessaires à la capacité opérationnelle dans un environnement protégé. En même temps, nous avons pris les mesures qui s'imposent pour renforcer les fonctions de sécurité, de surveillance et de contrôle de nos systèmes financiers afin de répondre aux préoccupations exprimées par la vérificatrice générale à l'égard des contrôles du système financier. Grâce à l'expansion et aux améliorations continues de nos services en ligne, nous avons de nouveau été reconnus pour notre rendement en matière de TI par six prix reçus lors de la conférence de l'Exposition sur la technologie dans l'administration gouvernementale (GTEC).

Conclusion

Nous croyons que, selon les résultats obtenus pour l'exercice 2004-2005, nous avons de nouveau atteint notre résultat stratégique : l'observation des lois fiscales du Canada et l'administration efficace des prestations et des autres programmes et services. Comme pour les années précédentes, l'observation des lois fiscales du Canada en matière de production des déclarations, de l'inscription et des versements demeure à un niveau élevé. Nous reconnaissons que l'inobservation existe, et nous continuons à l'identifier et à l'affronter.

En général, notre prestation de services a été rapide et efficace, et cela a été favorisé par l'accroissement soutenu des services électroniques de l'ARC, qui facilitent l'accès à l'information dont les Canadiens ont besoin pour observer volontairement les lois fiscales. En outre, la disponibilité accrue des opérations bidirectionnelles dans Internet et au téléphone permet aux Canadiens d'accéder à une gamme complète de services de l'ARC; cela rend la production de déclarations de revenus et la demande de prestations plus efficaces et accessibles. De plus, nous avons amélioré notre rendement par rapport à nos normes de service.

Au cours de ses cinq premières années à titre d'agence, l'ARC a évolué en une organisation innovatrice et progressive, tout en conservant la transparence qui est devenue essentielle au gouvernement d'aujourd'hui.

Cependant, afin de mieux répondre aux changements constants et aux défis particuliers qui se présentent, l'ARC doit continuer de demeurer créative et dynamique, tout au long de ces cinq prochaines années.

Rendement par secteur d'activité

Contexte : Risques et priorités stratégiques

Les priorités stratégiques — intégrité fiscale; confiance et intégrité; durabilité des opérations et service aux Canadiens — établies dans le *Plan d'entreprise 2004-2005 à 2006-2007* s'appuyaient sur une évaluation des six risques, défis et possibilités clés auxquels l'ARC doit faire face :

- contrer les menaces à l'observation;
- s'acquitter de ses responsabilités fiduciaires;
- gérer les contraintes financières;
- protéger les renseignements confidentiels;
- soutenir les ressources humaines;
- réagir aux tendances socioéconomiques et politiques.

En 2004-2005, nous avons fait face à notre plus grand risque, l'augmentation des menaces à l'observation, en établissant l'**intégrité fiscale** comme priorité stratégique. Un examen à l'échelle de l'Agence des risques à l'observation, y compris les nouvelles tendances et des changements d'attitude et de comportement qui pourraient ébranler la confiance des clients à l'égard de l'ARC, a identifié les quatre secteurs d'intérêt suivants :

- **Planification fiscale sophistiquée :** La croissance du nombre de stratagèmes fiscaux abusifs, comme les arrangements d'évitement fiscal — parce que les lois fiscales du Canada ont été interprétées librement — ébranle la confiance du public par rapport à notre régime fiscal et pourrait donner l'impression que l'évasion et l'évitement fiscal sont choses courantes. La stratégie qu'utilise l'ARC pour contrer cette tendance inclut l'identification et la vérification le plus rapidement possible, et la divulgation publique de notre position à l'égard de ces opérations afin d'empêcher d'autres abus.
- **TPS/TVH :** Des millions d'opérations de TPS/TVH ont lieu quotidiennement et un très grand nombre d'inscrits demandent des remboursements. Notre orientation principale est de prévenir les remboursements erronés et de créer un environnement législatif et administratif visant à réduire les risques systémiques de fraude. Nous avons utilisé le profil des inscrits à risque élevé, des indices émanant de dénonciateurs, des partenariats avec d'autres organismes d'application de la loi ainsi que nos propres vérifications et enquêtes pour déterminer les cas d'inobservation possibles de TPS/TVH.
- **Économie clandestine :** Dans le cadre de notre stratégie multidimensionnelle pour contrer l'économie clandestine, nous avons élargi l'utilisation de déclarations de renseignements émanant de tiers. Le défaut de produire une déclaration ou la sous-estimation des revenus par les travailleurs indépendants représentent la majeure partie des revenus non déclarés; nous avons donc établi, en plus de notre campagne « Par écrit, s.v.p. ! », l'initiative de déclaration des paiements contractuels déjà existantes, et avons publié une nouvelle publication intitulée « Est-ce que je peux payer comptant ? ». Cette publication rappelle aux entreprises de construction l'obligation de déclarer les paiements comptants dans leurs déclarations de TPS/TVH et de revenus; présente les conséquences de la participation à l'économie clandestine et fournit de l'information sur notre lutte contre l'économie clandestine.
- **Non-déclarants/non-inscrits et recouvrement :** Un certain nombre de risques clés liés à nos objectifs d'observation a été identifié dans le domaine du recouvrement et des non-déclarants non-inscrits, y compris les questions d'observation des employeurs, les inventaires des non-déclarants et le rendement antérieur du recouvrement des comptes clients.

La priorité stratégique **confiance et intégrité** a atténué les risques associés à la protection des renseignements confidentiels, en réagissant aux tendances politiques, sociales et économiques et en respectant nos responsabilités financières. Les principales stratégies d'atténuation en 2004-2005 comprenaient une plus grande concentration sur la sécurité des renseignements et des systèmes, une attention soutenue à l'égard de

l'éthique et de la conduite ainsi que le renforcement des contrôles et des rapports financiers.

Pour traiter les risques associés au maintien de l'intégrité des programmes, nous avons établi la priorité stratégique de **durabilité des opérations** (l'entretien de nos programmes et services, en mettant un accent particulier sur les ressources humaines et financières). Nous avons réalisé davantage de gains de productivité grâce à un processus décisionnel axé sur les risques permettant de réaffecter les ressources pour appuyer nos principaux programmes fiscaux et de prestations et investir dans les innovations en matière de services.

Afin de relever les défis liés au maintien d'une approche d'observation volontaire du régime fiscal du Canada et d'appuyer la priorité des services à l'échelle du gouvernement, nous avons fait du **service aux Canadiens** une priorité stratégique. Nous croyons que s'ils ont le sentiment de recevoir un bon service, nos clients auront, globalement une vue plus positive à l'égard de notre administration fiscale. Cela renforcera leur observation volontaire. Les résultats réalisés en 2004-2005 afférents à cette priorité sont explicités dans les sections des Services fiscaux et des Programmes de prestations et autres services de ce rapport.

Grâce aux priorités stratégiques qu'elle a établies, l'ARC est demeurée vigilante dans sa gestion des risques courants. Notre rendement généralement élevé par rapport aux résultats escomptés démontre notre succès à intégrer des stratégies de gestion du risque à notre processus décisionnel.

Cadre pour la planification stratégique et l'établissement de rapports

Le cadre stratégique est fondé sur le résultat stratégique qui régit les priorités que nous visons et les investissements que nous faisons pour appuyer ces priorités. Les résultats escomptés et les résultats prévus sont liés à ce résultat stratégique pour chacun de nos secteurs d'activité. Les résultats escomptés décrivent l'impact qu'a chaque secteur d'activité sur les Canadiens. Les résultats prévus représentent ce que l'ARC prévoit réaliser et constituent les critères sur lesquels notre rendement sera évalué et relaté.

Cadre stratégique

Résultat stratégique

Observation des lois fiscales du Canada et administration efficace des prestations et des autres programmes et services

Secteurs d'activité

	Services fiscaux	Programmes de prestations et autres services	Appels	Gestion et orientation de l'entreprise
Résultats escomptés	Les Canadiens paient leurs taxes et impôts requis, et l'assiette fiscale est protégée	Les Canadiens reçoivent leur juste part de prestations	Les Canadiens obtiennent un examen impartial et efficace des décisions contestées	Les services internes permettent aux secteurs d'activité de maximiser le rendement et les opérations[1]
	Les provinces, les territoires et les autres ministères considèrent l'ARC comme un fournisseur clé de services			
Résultats prévus	Les clients reçoivent un service rapide, accessible, fiable et équitable, qui répond à leurs besoins			Saine orientation stratégique et saine gestion des finances et de la trésorerie
	De hauts niveaux d'observation sont obtenus, et les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard[2]	Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard		Une meilleure gestion des ressources humaines contribue à un effectif bien informé et compétent au bon endroit et au bon moment
	La dette fiscale est réglée rapidement et ne dépasse pas les limites prévues[3]			Faire preuve d'excellence dans la prestation des services internes
Principaux programmes	• Demandes de renseignements des clients • Traitement des déclarations, des demandes, des organismes de bienfaisance • Décisions et interprétations • Recouvrement des recettes • Examens, vérifications, enquêtes et exécution	• Prestation fiscale canadienne pour enfants et crédit pour la TPS/TVH • Programmes de prestations et de crédits provinciaux et territoriaux • Allocations spéciales pour enfants • Crédit d'impôt pour personnes handicapées	• Règlement des différends • Surveillance de l'équité • Divulgations volontaires	• Technologie de l'information • Ressources humaines • Finances et administration • Politique et planification, vérification et évaluation de l'entreprise et gestion de l'Agence

1 La formulation a changé par rapport au Plan d'entreprise 2004-2005, qui se lisait « Le rendement de nos secteurs d'activité et de nos opérations est maximisé par les services internes ». La nouvelle formulation tient compte du rôle d'habilitation des services internes.

2 La formulation a changé par rapport au Plan d'entreprise 2004-2005, qui se lisait « Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard ». La nouvelle formulation comprend les efforts de l'ARC à, non seulement assurer un haut niveau d'observation, mais aussi de prendre des mesures à l'égard de l'inobservation.

3 La formulation a changé par rapport au Plan d'entreprise 2004-2005, qui se lisait « Les arriérés de dette fiscale sont conformes au niveau cible ». La nouvelle formulation inclut l'attention que porte l'ARC au règlement rapide des comptes clients d'impôt.

Évaluation de notre rendement

Dans les sections qui suivent, le rendement de chaque secteur d'activité est mesuré en fonction de sa façon de réaliser les résultats prévus décrits dans le cadre stratégique. Pour chacun de ces résultats, nous présentons un résumé du rendement, y compris une justification des résultats de l'évaluation par rapport aux attentes de rendement du Plan d'entreprise et des observations sur le rendement d'une année à l'autre.

Nous utilisons des indicateurs qualitatifs et quantitatifs pour établir nos évaluations de rendement. Les résultats de sondages, l'échantillonnage statistique et les données opérationnelles d'entreprise ont été utilisés pour en faire l'évaluation. Bien que nous ayons réalisé des progrès dans l'élaboration de mesures robustes de rendement, il faut rendre, certains d'entre eux, plus concrets et mesurables. Dans ces situations, les évaluations sont fondées sur les meilleurs renseignements disponibles.

Nous évaluons le rendement de nos secteurs d'activité en fonction d'attentes établies dans notre Plan d'entreprise comme des objectifs atteints, en grande partie atteints ou non atteints. Les évaluations de la qualité des données indiquent si elle est bonne, raisonnable ou faible. Ces termes sont définis dans le tableau suivant et intitulé « Évaluations de rendement et de la qualité des données ». En général, nos systèmes de collecte de données fournissent des renseignements fiables.

Un examen plus approfondi de notre rendement 2004-2005, pour chacun des quatre secteurs d'activité, est présenté dans les sections suivantes.

Évaluations de rendement et de la qualité des données

Évaluations de rendement

Atteint	Notre rendement **répond** à nos attentes
En grande partie atteint	Bien que le rendement **réponde à la plupart** de nos attentes, il y a **quelques écarts**.
Non atteint	Il y a des **écarts importants** dans le rendement et l'on n'a pas répondu **aux attentes principales ou à la plupart des attentes.**

Évaluations de la qualité des données

Bonne	La direction estime que l'évaluation de rendement **repose sur une quantité appropriée de renseignements précis** (y compris ses propres estimations) obtenus de sources ou de méthodes fiables.
Raisonnable	La direction estime que l'évaluation de rendement **repose, dans la plupart des cas, sur une quantité appropriée de renseignements précis** (y compris ses propres estimations) obtenus de sources ou de méthodes fiables.
Faible	**Il y a des écarts importants dans la fiabilité des renseignements sur le rendement**, et la direction estime que l'évaluation de rendement **repose surtout ou entièrement sur des données qualitatives** obtenues de sources ou de méthodes informelles.

Services fiscaux

Les Services fiscaux représentent le plus grand des secteurs d'activité de l'ARC. Ce secteur est responsable de l'administration, de la cotisation et du recouvrement de plus de 300 milliards de dollars en impôts, en taxes et en taxe d'accise, y compris plus de 42 milliards de dollars en impôts et en taxes pour le compte des gouvernements des provinces (sauf le Québec), des territoires et des Premières nations. Nos clients comprennent presque 30 millions de particuliers, d'entreprises, de fiducies et d'autres organismes.

Le régime fiscal canadien repose sur l'autocotisation et l'observation volontaire. Les programmes des Services fiscaux visent à promouvoir l'observation des lois fiscales du Canada et à s'assurer que les clients paient leur part d'impôt et taxes requise. De nombreux facteurs tels que la perception que l'on a du gouvernement, les valeurs générales véhiculées par la société, l'économie, la structure du régime fiscal et la législation agissent fortement sur l'observation. Un grand nombre de ces facteurs sont indépendants de notre volonté.

Les programmes des Services fiscaux veillent à ce que les clients de l'ARC reçoivent des renseignements exacts et l'aide nécessaire pour bien comprendre leurs droits et obligations selon le régime fiscal canadien. Les activités des Services fiscaux consistent, entre autres, à inscrire les entreprises, les organismes de bienfaisance et à agréer les régimes de participation différée aux bénéfices; à obtenir et à traiter les déclarations et les paiements, à rendre des décisions et à donner des interprétations des lois fiscales, à recouvrer les arriérés, à exécuter des examens et des vérifications, à déceler les cas d'inobservation intentionnelle et à poursuivre ces cas en justice. Nous administrons également des encouragements fiscaux, comme le crédit d'impôt pour la recherche scientifique et le développement expérimental (RS&DE), le crédit d'impôt pour production cinématographique ainsi que d'autres crédits ciblés, de même que des déductions qui donnent lieu à des remboursements ou à une réduction du montant d'impôt qui serait par ailleurs payable. En outre, l'ARC apporte

une aide technique spécialisée aux administrations fiscales étrangères.

L'ARC n'est pas seule à promouvoir l'observation fiscale. Un fondement législatif solide exige que les employeurs fassent des retenues à la source et qu'ils versent par la suite ces montants, oblige que les entreprises perçoivent la TPS/TVH en notre nom et qu'elles la versent par la suite, et prévoit des sanctions et des pénalités en cas d'inobservation. Les institutions financières offrent des services utiles et accessibles aux particuliers et aux entreprises pour qu'ils puissent recevoir et déposer leurs remboursements et faire à temps leurs versements d'impôts et de taxes.

Les organismes d'application de la loi, tels que la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et le Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE), sont tout aussi importants. Nous travaillons en étroite collaboration avec ces organismes dans le cadre d'enquêtes sur des cas présumés d'évasion fiscale liée au blanchiment d'argent ou au financement d'activités terroristes. Nous collaborons également avec des administrations fiscales et des organisations internationales telles que la *Pacific Association of Tax Administrators* (PATA), l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) et le Centre interaméricain des administrateurs fiscaux (CIAT).

Profil des dépenses

En 2004-2005, 66 % (2 milliards de dollars) du budget général de l'ARC a été consacré au secteur d'activité des Services fiscaux. L'ARC avait un effectif de 27 384 équivalents temps plein (ETP) assignés à la prestation des programmes et services fiscaux. Les dépenses ont augmenté de 4,2 % par rapport au montant de 2003-2004, alors que l'utilisation des ETP a diminué de 2,2 %.

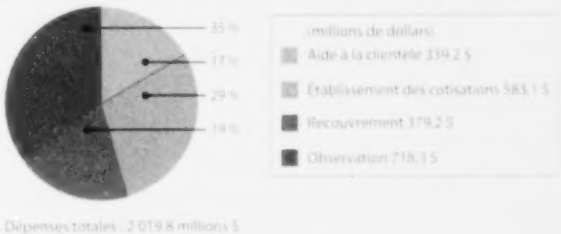
On observe une tendance similaire au niveau de l'Agence où les dépenses ont augmenté de 3,6 % et l'utilisation d'ETP a diminué de 2,6 %. On peut attribuer l'augmentation des dépenses en grande partie aux augmentations de salaires rétroactives et celles de l'année en cours. La baisse dans l'utilisation des ETP, en partie attribuable au conflit de travail de 2004, n'est pas reflétée dans le nombre d'employés en fin d'exercice, lequel est demeuré stable au cours des deux derniers exercices.

Comme le montre la Figure 1, les Services fiscaux ont consacré la plus grande part de leurs ressources (35,5 %) aux activités liées à l'observation en matière de déclaration pour les revues, les examens, les vérifications et autres programmes d'observation. Quelque 28,9 % des dépenses ont été consacrées à l'établissement des cotisations, qui comprend les opérations liées à la production des déclarations et aux versements, les activités de RS&DE et les paiements faits au ministère du Revenu du Québec, qui administre la TPS au Québec. Le troisième élément est le recouvrement (18,8 %), qui s'assure du versement des retenues à la source et de la perception des comptes en souffrance. L'aide à la clientèle, par l'intermédiaire de diverses voies de service telles que l'aide téléphonique et les publications, ont représenté 16,8 % des dépenses.

Dans l'ensemble des programmes d'aide à la clientèle et d'établissement des cotisations, les processus opérationnels sont continuellement restructurés afin de réaliser des économies qui, au fil du temps, ont permis de faire contrepoids à l'augmentation régulière de la charge de travail, laquelle n'est pas compensée par les organismes centraux. Par exemple, bien que l'utilisation des ETP du Traitement des déclarations et des paiements des particuliers ait diminué de quelque 3,7 %, passant de 3 686 à 3 550 de 2003-2004 à 2004-2005, la croissance annuelle du nombre de déclarations traitées se situait à environ 1,5 %.

Bien que l'Agence n'ait pas reçu de financement pour l'augmentation normale du volume, elle a obtenu des fonds visant des initiatives particulières liées aux nouvelles règles fiscales afférentes aux organismes de bienfaisance, au blanchiment d'argent et à l'impact des initiatives du budget fédéral de 2004, comme le contingent des versements pour les organismes de bienfaisance, le Bon d'études canadien et la Subvention canadienne pour l'épargne-études, les paradis fiscaux et l'investissement à l'étranger au moyen de fonds communs de placement.

Figure 1 Dépenses des ressources par programme



Qualité des données : Bonne

Données clés chiffrées

Dépôts en espèce : 304,8 milliards de dollars au Trésor

Clients : 24,4 millions de particuliers produisant une déclaration; près de 1,5 million de comptes d'employeurs; près de 1,6 million de sociétés produisant une déclaration; 2,4 millions d'inscrits aux fins de la TPS/TVH (à l'exclusion de ceux du Québec); 25 082 régimes de pension et de participation différée aux bénéfices agréés; 81 424 organismes de bienfaisance enregistrés

Services : plus de 14 millions de demandes de renseignements traitées et plus de 24 millions de visites du site Web de l'ARC liées à l'impôt

Traitement : 23,6 millions de déclarations des particuliers; près de 1,6 million de déclarations de sociétés; environ 6,7 millions de déclarations de TPS/TVH; 175 554 déclarations de fiducies; 78 669 déclarations d'organismes de bienfaisance entraînant plus de 34 millions de paiements

Incidences fiscales de nos programmes d'observation : presque 10,2 milliards de dollars

Vérifications et enquêtes terminées : 318 337 revues, examens et vérifications ainsi que 3 898 autres activités d'exécution, dont des enquêtes criminelles d'évasion fiscale et des vérifications dans le cadre du Programme spécial d'exécution pour des revenus obtenus d'activités illicites

Fiche de rendement

Résultats escomptés :

- Les Canadiens paient leurs taxes et impôts requis, et l'assiette fiscale est protégée
- Les provinces, les territoires et les autres ministères considèrent l'ARC comme un fournisseur clé de services

		Évaluation du rendement	Qualité des données
Résultat prévu – Les clients reçoivent un service rapide, accessible, fiable et équitable qui répond à leurs besoins	**2004-2005**	**Atteint**	**Bonne**
	2003-2004	**Atteint**	**Bonne**

	Rendement par rapport aux attentes	**Page**
✓	Maintenir des communications efficaces et mettre en oeuvre les modifications législatives de façon précise et dans les délais prescrits	28
✓	Élargir l'éventail de nos services alternatifs électroniques	28
✓	Améliorer le taux d'utilisation de nos services alternatifs d'information électroniques	29
✓	Accroître le taux de production électronique des déclarations T1, pour le faire passer à 50 % en 2004-2005	29
✓	Atteindre nos normes de service et nos objectifs internes de rendement	29
✓	Établir des cotisations exactes	31
✓	Maintenir ou faire augmenter les taux de satisfaction de la clientèle	31
	Faire preuve d'efficience au niveau des tendances en fonction du coût des opérations[1]	31
✓	Assurer l'augmentation continue des programmes et des services administrés par l'ARC pour le compte des provinces et des territoires	31

[1] Aucun résultat pour 2004-2005 lié à cette attente de rendement n'est disponible. Nous sommes à élaborer des mesures de résultats aux fins de rapports futurs.

Résultat prévu – De hauts niveaux d'observation sont obtenus, et les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard	2004-2005	Atteint	Bonne
	2003-2004	Atteint	Bonne

Rendement par rapport aux attentes	Page
✓ Réaliser des niveaux généralement élevés (plus de 90 %) d'observation en matière de production, d'inscription et de versement par des particuliers, des sociétés, des entreprises et des employeurs	34
✓ Atteindre le point de référence établi pour le nombre de déclarations et d'inscriptions obtenues grâce au programme visant les non-déclarants	34
✓ Les systèmes d'évaluation des risques de détection des cas d'inobservation sont efficaces	35
✗ Respecter les engagements pris envers le gouvernement du Canada afférents au taux de vérification	39
✓ Identifier les enjeux et recommander des modifications législatives au ministère des Finances Canada	39
✓ Participer activement aux discussions d'associations et de comités nationaux et internationaux pour réduire le risque d'inobservation dans des secteurs comme le commerce électronique et les paradis fiscaux	40
✓ Atteindre les niveaux prévus afférents aux incidences fiscales de nos programmes d'observation	40

Résultat prévu – La dette fiscale est réglée rapidement et ne dépasse pas les limites prévues	2004-2005	Atteint	Bonne
	2003-2004	En grande partie atteint	Bonne

Rendement par rapport aux attentes	Page
✓ Le niveau de la dette fiscale se situe dans les limites financières prévues	41
✓ Respecter les engagements pris envers le gouvernement du Canada en matière de recouvrement	42
✓ La valeur en dollars des comptes réglés atteint ou même dépasse les arrivages de nouvelles créances (dans l'hypothèse où le niveau des arrivages demeure stable)	42
✓ Stabiliser le ratio entre la dette fiscale en souffrance et les recettes brutes ou éviter qu'il ne s'aggrave davantage	42
✓ Accroître la productivité, telle qu'elle est mesurée selon ce qu'il en coûte pour régler 1 000 $ de dette fiscale	42
✓ Réduire l'inventaire des comptes anciens (de plus de cinq ans) par rapport aux années antérieures	43
✓ Améliorer les processus de gestion de la dette fiscale	44

✓ Atteint ✓ En grande partie atteint ✗ Non atteint

Exposé sur le rendement

Le secteur d'activité des Services fiscaux a deux résultats escomptés.

Les Canadiens paient leurs taxes et impôts requis, et l'assiette fiscale est protégée. Le régime fiscal canadien s'appuie sur l'observation volontaire et l'autocotisation. Nous croyons que la majorité des contribuables, avec l'information, les outils et l'aide appropriés, observeront volontairement les lois fiscales du Canada. Nous aidons les Canadiens à observer les lois fiscales du Canada en leur offrant des services rapides et accessibles ainsi qu'en les éduquant. Nous menons également des activités d'exécution fondées sur l'évaluation et la gestion des risques.

Nous avons atteint ce résultat escompté en 2004-2005 puisque nous avons :

- maintenu notre bon rendement en matière de prestation de services et de traitement des déclarations. Nous avons dépassé les objectifs des normes de service pour les déclarations des particuliers et des sociétés, et nous avons réalisé des avancées dans la gamme de services électroniques que nous offrons;
- aidé une grande majorité de particuliers et d'entreprises à produire leurs déclarations de revenus et à verser leurs impôts déclarés à temps. Le tableau intitulé « Taux estimatifs des lois et des règlements d'observation et indicateurs » à la page 27 présente nos taux et nos indicateurs d'observation dans les domaines de la production, de l'inscription, du versement et de la déclaration. Pour la vaste majorité des Canadiens, l'incidence et l'ampleur de l'inobservation demeurent relativement faibles, bien que, ensemble, elles soient importantes sur le plan

Données clés chiffrées

Dépôts en espèce : [illegible]

Clients : [illegible]

Services : [illegible]

Traitement : [illegible]

Incidences fiscales de nos programmes d'observation [illegible]

Vérifications et enquêtes terminées : [illegible]

Fiche de rendement

Résultats escomptés :

- Les Canadiens paient leurs taxes et impôts requis et l'assiette fiscale est protégée
- Les provinces, les territoires et les autres ministères considèrent l'ARC comme un fournisseur clé de services

Résultat prévu – Les clients reçoivent un service rapide, accessible, fiable et équitable qui répond à leurs besoins	2004-2005	Atteint	Bonne
	2003-2004	Atteint	Bonne

Rendement par rapport aux attentes — Page

- ✓ [illegible]
- ✓ [illegible]
- ✓ [illegible]
- ✓ [illegible]
- ✓ [illegible]
- ✓ [illegible]
- ✓ [illegible]
- ✓ [illegible]

Résultat prévu – De hauts niveaux d'observation sont obtenus et les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard

2004-2005	Atteint	Bonne
2003-2004	Atteint	Bonne

Rendement par rapport aux attentes

Page

- ✓
- ✓
- ✓
- ×
- ✓
- ✓
- ✓

Résultat prévu – La dette fiscale est réglée rapidement et ne dépasse pas les limites prévues

2004-2005	Atteint	Bonne
2003-2004	En grande partie atteint	Bonne

Rendement par rapport aux attentes

Page

- ✓
- ✓
- ✓
- ✓
- ✓
- ✓
- ✓

Exposé sur le rendement

Les Canadiens paient leurs taxes et impôts requis et l'assiette fiscale est protégée.

financier. Même si la présence de l'ARC est soutenue dans l'ensemble des secteurs, l'exécution de nos programmes porte sur la faible minorité de contribuables qui sont impliqués dans des actions d'inobservation plus graves et qui posent le plus grand risque aux recettes fiscales;

- continué à identifier et à traiter l'inobservation au moyen de l'évaluation et de la gestion des risques courants et nouveaux. Nous avons dépassé l'engagement que nous avions pris envers le gouvernement du Canada en matière d'incidences fiscales, et nous avons atteint la majorité de nos objectifs internes en matière de taux de vérification. Nous n'avons toutefois pas respecté la majorité des engagements que nous avions pris envers le gouvernement du Canada à cet égard;
- amélioré notre rendement dans la gestion des dettes fiscales, atteint un taux de production égal aux arrivages totaux de nouvelles créances, respecté l'engagement que nous avions pris envers le gouvernement du Canada en matière de recouvrement, stabilisé le ratio de dettes fiscales en souffrance par rapport aux encaissements bruts, et amélioré les efforts visant à réduire les comptes irrécouvrables plus anciens, soit par des activités de recouvrement ou des radiations.

Les provinces, les territoires et les autres ministères considèrent l'ARC comme un fournisseur clé de services. Notre souplesse législative à titre d'agence, notre expertise opérationnelle et l'adaptabilité de nos systèmes automatisés permettent à l'ARC d'offrir aux Canadiens une vaste gamme de services pour le compte des provinces, des territoires, d'autres ministères et organismes gouvernementaux. Cela aide à éliminer le double emploi et de réduire les coûts généraux des contribuables.

Nous avons atteint ce résultat escompté en continuant à renforcer nos rapports avec les clients provinciaux et territoriaux, grâce à l'administration des programmes, à la prestation de services redevables, axés sur la clientèle, et à l'expansion des services pour ces clients. Une nouvelle entente de service a été conclue avec le Manitoba, et nous prévoyons utiliser cette entente comme modèle lors de futures négociations. Nous avons aussi augmenté le nombre d'accords de partenariat avec les Premières nations. En vertu de ces accords, nous percevons l'impôt sur le revenu et les taxes de consommation pour leur compte.

Grâce à une prestation efficace de services fiscaux, nous croyons avoir participé à la réalisation du résultat stratégique de l'ARC.

Taux estimatifs des lois et des règlements d'observation et indicateurs

Observation en matière de déclaration – Selon des analyses récentes, la plupart des particuliers (âgés de plus de 18 ans) et des entreprises au Canada produisent leurs déclarations de revenus à temps, sans que l'ARC ait à intervenir directement. Nos estimations sont présentées ci-dessous.

	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005
• Particuliers[1] qui ont produit leur déclaration à temps[2]	93,1 %	93,1 %	92,6 %	92,6 %
• Sociétés[3] — entreprises constituées en personne morale qui sont imposables et ont produit leur déclaration à temps	91,9 %	87,2 %	87,1 %	86,0 %
• Entreprises[4] qui ont produit leur déclaration de TPS/TVH à temps	90,3 %	91,6 %	91,3 %	91,9 %
• Employeurs qui ont produit leurs déclarations T4	96,4 %	96,4 %	96,5 %	94,5 %

Observation en matière d'inscription à la TPS/TVH[5] – Selon nos estimations, l'observation afférente à l'inscription est assez élevée (de nombreuses entreprises ne sont pas tenues de s'inscrire). Nos estimations sont présentées ci-dessous.

	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005
• Entreprises canadiennes qui se sont inscrites à la TPS/TVH	83,2 %	84,6 %	86,6 %	88,8 %

Observation en matière de versement

	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005
• Particuliers qui ont payé leurs impôts et taxes à temps	90,3 %	93,1 %	94,3 %	93,2 %
• Sociétés — entreprises constituées en personne morale qui sont imposables et ont payé leurs impôts à temps	95,0 %	93,1 %	91,0 %	90,7 %
• Entreprises qui ont perçu la TPS/TVH[5]	2,5 millions ont perçu 41 milliards de dollars	2,5 millions ont perçu 44 milliards de dollars	2,6 millions[6] ont perçu 44 milliards de dollars	2,7 millions ont perçu 47 milliards de dollars
• Employeurs qui ont versé les sommes qu'ils ont retenues à la source au nom de leurs employés	89,9 %	90,1 %	90,1 %	89,1 %

Observation en matière de déclaration – L'inobservation des exigences de déclaration peut prendre diverses formes, qui vont des erreurs et des omissions involontaires à l'évasion fiscale intentionnelle. Pour faire une évaluation qualitative de l'observation, nous nous basons sur des macro-indicateurs, comme le repérage des recettes de TPS découlant des ventes au détail et des dépenses personnelles sur les produits et services. Nous tenons aussi compte des indicateurs de programme, des taux estimatifs d'observation et des indicateurs de l'opinion publique, dont nous donnons des exemples dans le présent rapport. Selon notre analyse, pour la vaste majorité des Canadiens, l'incidence et l'ampleur de l'inobservation demeurent relativement faibles, bien que, ensemble, elles soient importantes sur le plan financier. L'exécution des programmes visent à aborder la faible minorité des contribuables qui sont impliqués dans des activités d'inobservation plus graves et qui posent un risque pour les recettes fiscales.

	Année de programme			
	2000	2001	2002	2003
• Particuliers — taux estimatif d'observation pour les principaux crédits d'impôt et déductions qui ne sont pas assujettis à la déclaration par un tiers	92,8 %	91,3 %	89,9 %	88,9 %
• TPS/TVH — taux d'observation en matière de paiement anticipé	S.O.	S.O.	92,6 %	92,7 %

1. Estimation de Statistique Canada selon les données du recensement.
2. Ces statistiques ont été estimées de nouveau afin d'exclure les déclarations produites en retard qui ont un solde en souffrance.
3. Source : Base de données de l'ARC de l'impôt des sociétés T2.
4. Les entreprises situées au Québec s'inscrivent auprès du ministère du Revenu du Québec, qui administre la TPS pour le compte de l'ARC et qui verse à celle-ci le montant net qui lui est payable.
5. Les données du cycle de l'exercice sont cohérentes avec le cycle de l'exercice précédent.
6. En raison d'arrondissement, le nombre d'entreprises a été mis à jour par rapport au nombre de l'exercice précédent.

Résultat prévu – Les clients reçoivent un service rapide, accessible, fiable et équitable qui répond à leurs besoins

Résultat prévu – Les clients reçoivent un service rapide, accessible, fiable et équitable qui répond à leurs besoins

Pour aider les clients à respecter leurs obligations en vertu de la loi et encourager des niveaux élevés d'observation volontaire, l'ARC a continué, en 2004-2005, à leur fournir un service rapide, accessible, fiable et équitable ainsi que de l'éducation. Pour informer et éduquer nos clients, nos services incluent de l'information et des opérations sur Internet, des communications au téléphone et en personne, des formulaires, des guides et des publications en langage simple, des interprétations techniques, des décisions et des services spécialisés en résolution de problèmes.

✓ Maintenir des communications efficaces et mettre en œuvre les modifications législatives de façon précise et dans les délais prescrits

Nos services à la clientèle, jumelés à nos partenariats avec d'autres organismes gouvernementaux et non gouvernementaux, nous permettent de fournir à nos clients des renseignements à jour et coordonnés, de façon rapide et accessible. En 2004-2005, nous avons continué à appliquer avec succès d'importants changements législatifs dans les délais prescrits, grâce à notre processus rigoureux et très structuré d'examen annuel des publications. Nous nous sommes assurés que toute information et toute législation nouvelle ou modifiée étaient correctement intégrées à temps pour respecter nos objectifs de livraison essentielle pour plus de 1 000 publications liées à la fiscalité, lesquelles sont toutes accessibles par notre site Web. Nos clients, qui ont une déficience visuelle, peuvent obtenir ces publications en média substitut, y compris en braille, en gros caractères, sur cassette audio et sur disquette.

✓ Élargir l'éventail de nos services alternatifs électroniques

Nous croyons que nos clients sont plus susceptibles de participer à un régime fiscal qui est accessible et fournit un service réceptif. Nous devons relever le défi continu de répondre aux besoins des clients, tout en utilisant l'impôt de ces derniers de façon efficiente. Une mesure de nos mesures de productivité est de focaliser sur nos ressources sur les services électroniques, lesquels, selon nos études, sont en moyenne plus de 20 fois moins coûteux que les services en personne.

Notre but est d'encourager les clients à choisir des voies d'accès plus abordables, comme IMPÔTEL et Internet. En 2004-2005, afin d'appuyer la transition vers les services électroniques au lieu des options de service plus traditionnelles, nous avons continué à nous orienter vers le libre-service assisté.

Internet est notre principale voie de service électronique. Conformément à notre stratégie visant à accroître l'utilisation d'Internet par les clients, notre page d'accueil a été restructurée cette année de manière à faciliter la recherche d'information. Les clients sont maintenant en mesure d'obtenir des réponses à leurs questions par sujet, par type de client ou à l'aide de notre service électronique sécurisé, Mon dossier. Nous avons également amélioré la sécurité et la protection des renseignements confidentiels sur les clients en les obligeant à s'inscrire à un *ePass* du gouvernement du Canada avant d'accéder à Mon dossier. De plus, nous avons lancé une nouvelle fonction en novembre 2004 : Modifier ma déclaration, grâce à laquelle 3 871 déclarations ont été modifiées entre les mois de novembre 2004 et mars 2005. Les clients peuvent également mettre à jour leur adresse ou leur numéro de téléphone. Ces opérations sont exécutées sans l'aide d'un agent de l'ARC et sans avoir à poster une demande. Le service Mon dossier sera bientôt lié au site Web du gouvernement du Canada par l'intermédiaire du service Mon dossier au gouvernement, et notre expertise est partagée avec d'autres ministères fédéraux afin de leur permettre d'élaborer des services semblables.

✓ Améliorer le taux d'utilisation de nos services alternatifs d'information électroniques

Nous avons mis en place une stratégie de marketing afin d'encourager l'utilisation de notre site Web pour obtenir des renseignements et effectuer des opérations avec l'ARC. En 2004-2005, notre site Web a enregistré plus de 24 millions de visites, ce qui représente une augmentation de 27,6 % par rapport à l'exercice précédent.

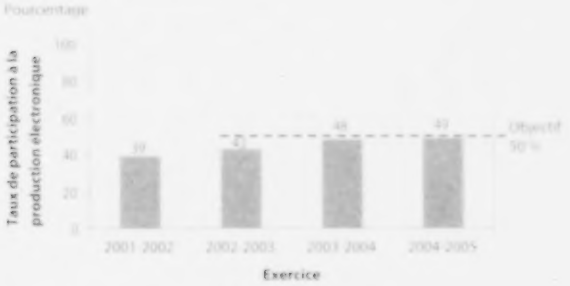
Les activités de marketing cherchaient à atteindre un plus grand nombre de particuliers et d'entreprises et à accroître davantage les taux de participation à la transmission électronique de déclaration. Par conséquent, les taux de participation à la transmission électronique de déclaration ont augmenté régulièrement au cours des dernières années.

En 2004-2005, nous avons dépassé l'objectif de production des déclarations de revenus des sociétés (T2) produites par Internet de 18 416, pour atteindre un total de 93 416 déclarations T2. Il s'agit d'une augmentation de plus de trois fois le nombre de déclarations T2 produites par Internet reçues en 2003-2004. En plus de cette production, au cours du dernier exercice, la production par Internet des déclarations de TPS/TVH a doublé. La production des T4 par Internet a augmenté de 41 % tandis que les versements électroniques ont augmenté de 19 %.

✓ Accroître le taux de production électronique des déclarations T1, pour le faire passer à 50 % en 2004-2005

La participation à la production électronique des déclarations de revenus des particuliers (T1) a augmenté chaque année depuis 2001 (voir la Figure 2). En 2004-2005, nous avons presque atteint notre objectif de 50 % de participation à la production électronique des déclarations T1, avec plus de 800 000 nouveaux participants à la production électronique, portant le total à plus de 11,5 millions de participants pour l'exercice. Nous avons atteint un taux de 49,4 % pour notre période de production de déclarations, en hausse par rapport au 47,7 % de 2003-2004.

Figure 2 Taux de participation à la production électronique des déclarations de revenus des particuliers



Qualité des données : Bonne

Selon nos études, environ 8 % des déclarations ne peuvent pas être produites par voie électronique en raison des exclusions imposées par l'ARC. Nous continuons à approfondir des initiatives visant à accroître le pourcentage de production électronique des déclarations de particuliers.

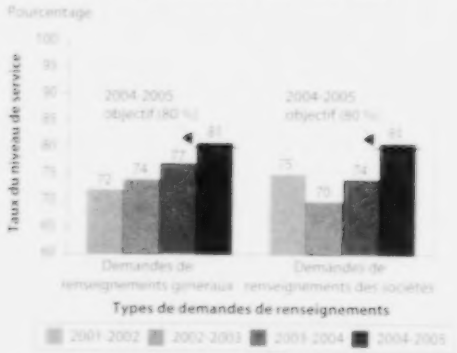
✓ Atteindre nos normes de service et nos objectifs internes de rendement

Le téléphone demeure la voie de service la plus populaire pour les demandes de renseignements des clients. Grâce à un réseau de centres d'appels sans frais, nos services de demandes de renseignements téléphoniques offrent aux clients un large éventail de renseignements fiscaux. Nous cherchons à améliorer globalement le service à la clientèle, ainsi qu'à équilibrer l'accessibilité des demandeurs[3] et le niveau de service. En vertu de l'Initiative d'amélioration des services du gouvernement du Canada, nous avons mis en œuvre une nouvelle norme de service pour répondre à tous les appels[4] dans les deux minutes (ce qui était auparavant un objectif interne). Nous avons atteint l'objectif de 80 % que nous avions établi pour cette norme de service en

3. Voir l'annexe E – Glossaire à la page 91 pour obtenir la définition d'« accessibilité des demandeurs ».
4. Les appels auxquels nous avons répondu sont les appels traités par un agent, ainsi que ceux des clients abandonnés dans les deux minutes suivant leur mise en file d'attente.

obtenant un résultat de 81 % pour les demandes de renseignements généraux et celles des entreprises (voir la Figure 3).

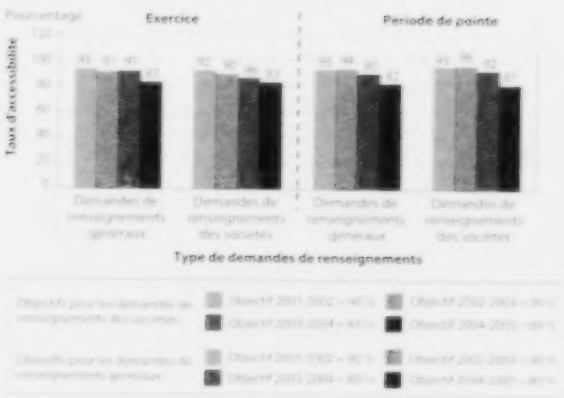
Figure 3 Pourcentage des appels téléphoniques répondus en deux minutes[5]



Qualité des données : Bonne

Au cours de 2004-2005, nous avons atteint notre objectif en matière d'accessibilité des demandeurs, atteignant 83 % pour les deux services de demandes de renseignements généraux et celles des entreprises. Nous nous efforçons de fournir globalement un meilleur service à nos clients en équilibrant l'accessibilité et la rapidité (voir la Figure 4).

Figure 4 Accessibilité des demandeurs[6]



Qualité des données : Bonne

Une série d'outils servent à nous assurer que les clients considèrent nos services fiables et réceptifs. Notre programme d'assurance de la qualité est l'un de ces outils, qui permet d'évaluer la fiabilité de nos services téléphoniques. Les résultats de 2004-2005 révèlent que l'exactitude des réponses fournies par les agents demeure élevée comparativement à notre exercice de référence.

En 2004-2005, nous avons créé quatre nouvelles normes de service pour les Services fiscaux. Pour établir une comparaison équivalente à l'année précédente, nous avons comparé notre rendement sans inclure les quatre nouvelles normes de service. Selon les résultats, notre rendement s'est amélioré de presque 18 points de pourcentage, passant à 87,8 % par rapport à l'année précédente. Si nous incluons les quatre nouvelles normes, nous avons atteint ou en grande partie atteint 89 % de toutes les normes de service des programmes des Services fiscaux cette année. Nous avons atteint ou en grande partie atteint sept des neuf normes de service les plus importantes, comportant des activités de forte incidence ou de volume élevé. Nous avons dépassé nos objectifs de rapidité liés au traitement des déclarations T1 sur papier ou électronique et notre objectif lié au traitement des déclarations de TPS/TVH.

Notre engagement de poster 95 % des relevés des arriérés de paiements et les états de paiements provisoires à temps, conformément à nos normes de

5. Nos statistiques indiquent que, au cours de la période de six semaines de conflits de travail de l'automne 2004 avec le nombre réduit de lignes téléphoniques dotées en personnel, nous croyons avoir atteint notre objectif. Cependant, nous avons exclu ces résultats, puisqu'ils ne représentent pas équitablement le niveau de service réduit offert aux Canadiens.

6. Voir la note de bas de page de la Figure 3 – Pourcentage des appels téléphoniques répondus en deux minutes.

service, n'a pas répondu aux attentes cette année. Dans le cas des relevés des arriérés de paiements, nous avons atteint un taux de réussite de 63 %. Dans le cas des états de paiements provisoires, le taux était de seulement 49 %. Nous mettons présentement en œuvre un plan visant à améliorer ces résultats.

✓ Établir des cotisations exactes

L'outil principal pour déterminer si nous établissons des cotisations exactes est notre programme d'évaluation de la qualité des déclarations T1, lequel examine les cotisations initiales établies pour les déclarations de revenus des particuliers au cours de chaque année de traitement. Notre examen de l'année de traitement 2004 a révélé que les erreurs de traitement ayant une incidence directe sur le remboursement ou le solde dû d'un client ont diminué à environ 1 %, ce qui démontre une amélioration par rapport au taux de 1,4 % de l'année précédente. Même si les erreurs de traitement liées à l'impôt qui avaient une incidence directe sur le remboursement ou le solde dû d'un client étaient plutôt rares, les montants étaient importants, en moyenne — généralement de 300 $ à 400 $ par erreur. Ce montant est demeuré stable au cours des six dernières années.

Vu la complexité de la législation fiscale, il n'est pas étonnant de trouver des erreurs dans les déclarations de revenus des clients. Bien qu'il soit possible que certaines erreurs des clients entraînent une augmentation des impôts dus[7], d'autres erreurs pourraient faire en sorte que les clients paient plus d'impôt que ce qu'ils devraient payer. Notre objectif est de percevoir le bon montant d'impôt. L'ARC s'efforce d'être équitable dans tous les aspects de ses activités puisque nous croyons que l'équité est essentielle au maintien de l'intégrité de notre administration fiscale. En 2004-2005, en vertu de notre programme de rajustement en faveur des clients, nous avons remboursé plus de 68 millions de dollars à plus de 343 500 particuliers qui ont sous-estimé les retenues d'impôt à la source ou les contributions au Régime de pensions du Canada dans leurs déclarations.

7. Les résultats de nos programmes de rapprochement et des programmes connexes qui se rapportent à la sous-estimation du revenu se trouvent à la page 37 (voir la Figure 9).

✓ Maintenir ou faire augmenter les taux de satisfaction de la clientèle

Toutes les activités entreprises liées à ce résultat prévu se rapportent au maintien et à l'augmentation des taux de satisfaction de la clientèle. De plus, nous avons un sondage annuel axé sur la clientèle afin d'établir directement le taux de satisfaction de la clientèle à l'égard de nos services.

Selon le Sondage annuel de l'ARC de 2004, la satisfaction de la clientèle à l'égard de l'ARC dans son ensemble s'élève à 62 %, un résultat semblable à celui de l'année précédente[8]. Le taux de satisfaction générale des clients à l'égard des Services fiscaux a connu une légère baisse, de 70 % en 2003-2004 à 67 % en 2004-2005. Par contre, 94 % des clients étaient plutôt satisfaits ou très satisfaits du délai de réception de leur avis de cotisation ou de leur remboursement (comparativement à 88 % en 2003-2004). Dans l'ensemble, nous avons maintenu les taux de satisfaction de la clientèle.

✓ Assurer l'augmentation continue des programmes et des services administrés par l'ARC pour le compte des provinces et des territoires

L'ARC est un fournisseur clé de services pour d'autres organismes et ministères fédéraux, ainsi que pour les provinces et les territoires du Canada. Nous administrons les impôts des particuliers et des sociétés pour la plupart des provinces et des territoires. En 2004-2005, le gouvernement du Canada a renouvelé les Accords de perception fiscale avec neuf provinces et territoires. Dans

8. Le sondage est administré par téléphone auprès d'un échantillonnage national aléatoire de Canadiens adultes. Dans le cadre du Sondage annuel de l'ARC de 2004, 3 051 entrevues ont été menées partout au Canada, représentant un taux de participation de 11 %. Le taux de participation était calculé à l'aide du format standard de l'Association professionnelle de recherche en marketing. Ce taux de participation est semblable à ceux rapportés par les principales entreprises privées de recherche par sondages téléphoniques du Canada. Bien que l'ARC ait pris un certain nombre de mesures dans la conception de son sondage, une possibilité de biais de non-réponse demeure.

le but d'améliorer la responsabilisation avec les provinces, nous avons également mis au point un nouveau Cadre de gestion des services (CGS) avec le gouvernement du Manitoba. Cela servira de modèle pour de futurs CGS avec les autres provinces et territoires, puisqu'il s'agit du premier cadre qui renvoie aux Accords de perception fiscale mis à jour.

En avril 2004, nous avons signé un protocole d'entente avec le gouvernement de la Colombie-Britannique afin d'établir un système intégré d'inscription des entreprises accessibles aux clients par Internet. Ce système d'inscription en ligne des entreprises utilisera le numéro d'entreprise de l'ARC comme identificateur commun des entreprises. Le système d'inscription simplifié réduit le fardeau administratif des entreprises situées en Colombie-Britannique et simplifie leurs interactions avec le gouvernement fédéral ainsi que le gouvernement provincial.

Nous avons collaboré en vue de réaliser un accord avec le gouvernement de l'Ontario visant à mettre en œuvre une seule administration de l'impôt des sociétés, simplifiant le processus de production des déclarations et réduisant le fardeau d'observation des lois par les entreprises. Nous espérons conclure l'accord au cours de l'exercice 2005-2006.

La tendance vers l'autonomie gouvernementale a augmenté les possibilités de relations d'affaires avec les Premières nations. Au cours de 2004-2005, nous avons appuyé le ministère des Finances Canada dans ses négociations avec les Premières nations visant à établir de nouveaux accords d'administration fiscale. Des accords ont été conclus avec neuf Premières nations du Yukon pour la perception de la TPS des Premières nations. La Première nation de Kluane a également signé un accord en matière d'impôt sur le revenu des particuliers des Premières nations, se joignant aux huit autres à avoir signé de tels accords au cours d'années antérieures. De plus, la Première nation de Whitecap Dakota en Saskatchewan est devenue la 10e Première nation à signer un accord permettant à l'ARC de percevoir les taxes des Premières nations liées au carburant, au tabac et aux boissons alcoolisées vendus dans les réserves.

Résultat prévu – De hauts niveaux d'observation sont obtenus, et les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard

En général, selon nos mesures, la majorité des particuliers et des entreprises du Canada ont continué de participer volontairement au régime fiscal canadien et à respecter leurs obligations en 2004-2005. Lorsque des particuliers et des entreprises n'observent pas nos lois fiscales, que ce soit intentionnel ou non, l'ARC offre une vaste gamme de programmes visant à protéger l'assiette fiscale du Canada et à s'assurer que les Canadiens versent leurs impôts requis. Le solide ensemble de freins et de contrepoids de l'ARC (voir le tableau intitulé « Inobservation : freins et contrepoids » à la page 33 englobe la prévention et la détection ainsi qu'un programme de recouvrement actif.

Afin de nous fournir une approche systématique à la surveillance et à la mesure de l'observation, notre cadre de mesure de l'observation (CMO) et son système d'appui ont été entièrement mis en œuvre en 2004-2005. Le CMO accroîtra considérablement notre connaissance des comportements en matière d'observation. Nous utiliserons les résultats de notre activité de surveillance de l'observation pour accroître la connaissance des facteurs qui ont une incidence sur l'observation ainsi que la mesure selon laquelle nos stratégies de programmes et de services actuelles réalisent leurs objectifs en matière d'observation. La note d'orientation de l'OCDE du mois d'octobre 2004, intitulée *Gestion du risque d'indiscipline fiscale : Gérer et améliorer la discipline fiscale*, reconnaît le rôle de leadership de l'ARC dans l'élaboration d'un tel cadre.

Inobservation : freins et contrepoids

Aspects du non-respect des obligations fiscales

Défaut de produire des déclarations et défaut de s'inscrire :

Des particuliers et des entreprises omettent de produire des déclarations de revenus et de TPS/TVH ou de s'inscrire à la TPS/TVH

Déclaration inexacte :

Le revenu n'est pas déclaré ou l'est en partie seulement, et/ou des dépenses, des crédits ou des remboursements sont exagérés ou demandés en trop dans les déclarations produites par des particuliers ou des entreprises

Sans versement :

Défaut de verser les retenues à la source, les taxes fédérales et provinciales/territoriales ou la TPS/TVH, le cas échéant.

Freins et contrepoids

- Activités d'extension des services
- Observation par les employeurs
- Examens des comptes en fiducie
- Programme des déclarants contrevenants de la TPS/TVH
- Programme visant les non-déclarants et les non-inscrits
- Production de renseignements par un tiers (production de feuillets de renseignements)
- Échange de renseignements
- Recherche sur l'observation
- Évaluation des risques (échantillonnage au hasard ou échantillonnage de conformité)
- Rapprochement des documents
- Vérification et examen
- Pénalités
- Enquête et renvoi aux fins de poursuites au ministère de la Justice Canada
- Recouvrement

L'intégrité fiscale est étroitement liée à la perception qu'a le public à l'égard de notre régime fiscal. Nous surveillons les tendances de l'opinion publique parce que l'ampleur et la composition de l'inobservation peuvent être touchées par des changements qui sont tant internes qu'externes à l'ARC. Bien qu'il ne soit pas possible d'établir un lien direct entre les points de vue exprimés dans les recherches sur l'opinion publique et le comportement réel en matière d'observation, comprendre les perceptions du public peut nous aider à nous adapter dans notre façon de traiter et de communiquer avec les Canadiens.

Parmi nos sources d'information se trouve le Sondage annuel de l'ARC[9]; selon ce sondage en 2004, 68 % des répondants étaient d'accord avec l'énoncé suivant : « en avoir l'opportunité, la plupart des gens ne mentionneraient pas tous leurs revenus ou ajouteraient des dépenses ou des déductions afin de ne pas avoir à payer d'impôts ». Ce résultat représente une augmentation par rapport au 64 % de 2003. De plus, trois répondants sur quatre étaient d'accord avec l'énoncé suivant « à moins de les déclarer, l'ARC ne connaîtrait pas les montants que vous pourriez recevoir en argent comptant » (76 % en 2004 par rapport à 66 % en 2003). Lorsque l'on a interrogé le public particulièrement sur ce que l'ARC devrait faire concernant la tricherie fiscale, la vaste majorité croyait que l'ARC devrait mieux informer les Canadiens au sujet des pénalités imposées en cas de tricherie fiscale, et une petite majorité était d'accord que l'ARC devrait accroître l'utilisation de vérifications et de pénalités. Bien que cela ne représente pas les niveaux d'inobservation réels, ces renseignements, jumelés aux résultats d'autres recherches et sondages tels qu'un récent sondage CROP[10] — qui a segmenté et suivi la progression de la société canadienne en fonction de ses valeurs, de ses motivations et de ses comportements —, appuient notre opinion voulant que l'ARC doit continuer à porter une attention étroite et à long terme aux inobservants flagrants.

Nous avons établi une stratégie pour renforcer davantage l'observation et l'intégrité fiscale à court et à long termes. En 2004, l'ARC a entrepris un examen détaillé, à l'échelle de l'Agence, des risques auxquels doit faire face l'administration fiscale au Canada. L'examen a porté sur tous les secteurs de programme et comportait la

9. Voir la note de bas de page à la page 31 pour de plus amples renseignements sur le Sondage annuel de l'ARC.

10. *Compliance, Tax Evasion and Social Change in Canada in 2003* — Rapport 35C final 2003, Recherche marketing sondage d'opinion CROP.

détermination des principaux secteurs de risque ainsi que l'élaboration de stratégies détaillées visant à aborder ces risques. Cet examen a validé que nos principaux secteurs de risque sont la planification fiscale sophistiquée, l'économie clandestine, l'observation de la TPS/TVH ainsi que les non-déclarants, non-inscrits et le recouvrement. La mise en oeuvre de ces stratégies a débuté en 2004-2005 (voir la section intitulée, « Contexte : Risques et priorités stratégiques » à la page 18).

✓ Réaliser des niveaux généralement élevés (plus de 90 %) d'observation en matière de production, d'inscription et de versement par des particuliers, des sociétés, des entreprises et des employeurs

Nos mesures et nos indicateurs d'observation en matière de production, d'inscription et de versement indiquent un rendement général solide et continu pour 2004-2005 (voir le tableau intitulé, « Taux estimatifs des lois et des règlements d'observation et indicateurs » à la page 27).

Même si plusieurs de ces résultats n'ont pas atteint nos objectifs, nos estimations indiquent que la participation au régime fiscal chez les particuliers demeure élevée. Près de 93 % de la population canadienne âgée de plus de 18 ans a produit une déclaration de revenus ou payé ses impôts à temps au cours de l'année d'imposition 2003. Ces résultats sont surtout importants étant donné que les particuliers forment une vaste proportion de notre base de clients.

Les employeurs jouent un rôle essentiel dans le maintien de l'observation parmi le grand nombre de contribuables. Les employeurs doivent faire des retenues à la source, verser les montants qui doivent être détenus – en fiducie pour le receveur général du Canada – et déclarer au gouvernement les gains liés à l'emploi. Des 305 milliards de dollars en impôts perçus par l'ARC en 2004-2005, 66 %, ou 200 milliards de dollars, découlaient de l'impôt sur le revenu versé par les particuliers. De ce montant, 171 milliards de dollars, ou 86 %, ont été perçus auprès de quelque 1,5 million d'employeurs par l'intermédiaire des retenues à la source. Bien que nos estimations pour 2004-2005 n'atteignent pas tout à fait notre objectif de 90 %, l'observation des employeurs en matière de versement demeure élevée, avec une proportion d'environ 90 % des employeurs qui respectent leurs obligations en matière de retenues et de versement des charges sociales.

D'autres formes de déclarations par des tiers, telles que différents feuillets de renseignements, jouent également un rôle important dans le maintien de l'observation parmi les 24 millions de contribuables canadiens.

✓ Atteindre le point de référence établi pour le nombre de déclarations et d'inscriptions obtenues grâce au programme visant les non-déclarants

En tant que fondement de l'établissement de la dette fiscale de chaque déclarant, la déclaration de revenus est la première et la plus importante étape du processus d'observation. Notre programme visant les non-déclarants a pour but la détermination des cas de risque élevé en fonction du risque de perte et de la possibilité de cotisation. Notre programme visant les non-inscrits cherche à s'assurer que tous ceux qui doivent s'inscrire à la TPS/TVH respectent leurs obligations.

En 2004-2005, dans le cadre de notre programme visant les non-déclarants, 795 000 déclarations T1 et T2 ont été produites par des particuliers et des entreprises qui ne respectaient pas leurs exigences en matière de déclaration (voir la Figure 5), de plus, notre programme visant les non-inscrits aux fins de la TPS/TVH a permis de repérer 4 123 non-inscrits qui n'observaient pas la législation relative à la TPS/TVH. Ce nombre a augmenté par rapport à 4 050 en 2003-2004. Les programmes visant les non-déclarants et les non-inscrits ont également permis d'intenter des actions en justice qui ont mené à la condamnation de 1 232 contribuables, résultant en plus de 1,3 million de dollars en amendes et en sept peines d'emprisonnement. L'incidence fiscale des programmes visant les non-déclarants et les non-inscrits est indiquée à la Figure 16, à la page 41.

Figure 5 Nombre de non-déclarants repérés

Qualité des données : Bonne

✓ Les systèmes d'évaluation des risques de détection des cas d'inobservation sont efficaces

Notre système d'autocotisation s'appuie sur une déclaration volontaire complète et exacte de la part de nos clients. Cela signifie la déclaration de tous les revenus imposables ainsi que d'autres renseignements exigés en vertu de la loi. Cela veut également dire que l'on ne peut réclamer que les dépenses, déductions et crédits admissibles dans la détermination de son impôt à payer.

En général, nos mesures et nos indicateurs révèlent que l'inobservation en matière de déclaration n'est remarqué que dans une minorité de la population, bien que le total sur le plan financier soit important.

Fait important, l'échantillon aléatoire effectué dans le cadre du programme d'examen du traitement indique que la grande majorité des demandes présentées par des particuliers pour des déductions et des crédits importants non assujettis à la déclaration par un tiers sont exactes. Cependant, les taux d'inobservation, en général, augmentent progressivement dans ce secteur depuis les dernières années (voir la Figure 6). Plusieurs initiatives sont en cours afin d'aborder cette hausse du nombre d'erreurs effectuées. Nous menons plusieurs études comportant une analyse des profils des clients en plus d'explorer de nouvelles méthodologies visant à éduquer les clients. Il faut noter que les indicateurs suggèrent que la grande majorité des erreurs faites par les clients découlent d'actions involontaires, incluant des erreurs d'interprétation et des fautes mathématiques. La complexité accrue des lois fiscales sont considérées un facteur contributif.

Figure 6 Taux estimatif de l'inobservation en matière d'impôt sur le revenu des particuliers

Qualité des données : Raisonnable

Un domaine de risque élevé se rapporte à l'information financière présentée par les travailleurs indépendants; selon nos études, 8,6 % n'observent pas la loi pour des montants de 5 000 $ ou plus en impôt.

De même, des vérifications d'échantillons aléatoires indiquent que 8,5 % des petites et des moyennes sociétés n'observent pas la loi pour des montants de 5 000 $ ou plus en impôt.

En plus des indicateurs relatifs à des groupes spécifiques de clients, nous examinons des macro-indicateurs d'observation (voir la Figure 7). Par exemple, le revenu personnel déclaré à l'ARC indique une tendance favorable comparativement au revenu personnel estimé par Statistique Canada; tandis que les recettes de TPS indiquent une tendance cohérente avec les ventes au détail et les dépenses personnelles en produits et en services.

Figure 7 Macro-indicateurs d'observation

Qualité des données : Bonne

Note : On a choisi 1996 comme année de référence pour l'analyse, en attribuant une valeur de 100 pour chacun des trois facteurs. Les changements aux années subséquentes sont indiqués par rapport à l'année de référence.

Il est nécessaire d'établir des processus efficaces pour identifier l'inobservation afin de gérer le risque en matière d'observation fiscale et de s'assurer que chacun paie l'impôt et les taxes qu'il doit. Nous gérons notre vision de l'inobservation par l'intermédiaire d'un éventail de programmes différents, adaptés aux caractéristiques des groupes spécifiques de clients. Selon la nature de l'inobservation, notre approche peut comporter l'extension des services, l'examen, l'exécution ou une combinaison de ces éléments.

L'ARC traite les déclarations fiscales par une revue automatisée des renseignements déclarés, mais les déclarations peuvent faire l'objet d'un examen plus approfondi à une date ultérieure, en vertu de nos programmes de postcotisation. Puisque nous devons travailler à l'intérieur de limites budgétaires établies, nous nous appuyons sur nos systèmes d'évaluation des risques pour diriger la plus grande part de nos ressources en matière d'observation vers les secteurs de risque élevé. Nous visons ainsi une administration plus efficace du régime fiscal, le recouvrement du montant d'impôt approprié et l'allégement du fardeau fiscal des contribuables honnêtes. Cette approche complète les freins et contrepoids solides présentés dans le tableau intitulé « Inobservation : freins et contrepoids » à la page 33.

Lorsque nous constatons des erreurs au début du processus, nous pouvons recouvrer les fonds dus à l'État à des coûts inférieurs à ceux qui seraient engagés s'il fallait entreprendre des mesures d'exécution plus tard dans le processus. Ainsi, après la production des déclarations de revenus, l'ARC effectue des examens de précotisation en fonction d'une approche de cotation des risques pour choisir des déclarations et les examiner de façon détaillée. Grâce à ces examens, nous cotisons des sommes additionnelles importantes chaque année, incluant les 86 millions de dollars de sommes additionnelles en impôts au cours du dernier exercice (voir la Figure 8).

Figure 8 Impôts établis grâce aux examens de précotisation

Qualité des données : Bonne

Note : Vu le temps qu'il faut pour produire et valider nos données, les résultats présentés pour ce programme le sont toujours un an en retard. En outre, en raison de certaines exigences de l'étendue des révisions effectuées sur place et d'autres enjeux afférents à l'évolution des priorités de l'étendue des révisions effectuées sur place, certaines variations sont prévues d'une année à l'autre.

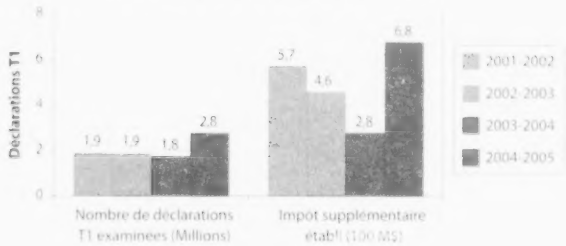
Les examens de postcotisation des postes de crédit et de déduction clés comportent des examens ciblés fondés sur l'évaluation du risque ainsi que des examens aléatoires. Ces derniers facilitent une estimation du taux d'inobservation pour ces déductions et crédits de même que le perfectionnement continu des règles d'évaluation du risque. Le succès de notre approche en matière d'évaluation du risque, à cette étape, est démontré par nos recouvrements moyens par rapport aux examens ciblés, lesquels dépassent les examens aléatoires par un rapport de 3,4 pour 1.

Les examens de postcotisation comprennent également le programme de rapprochement du revenu qui vise à comparer des revenus déclarés par des tiers sur des feuillets de renseignements avec des montants de revenus déclarés dans les déclarations des particuliers. L'examen de postcotisation des déductions et crédits clés jumelé à l'examen du revenu visant à détecter des déclarations inexactes, ont généré des recouvrements qui

ont dépassé les 600 millions de dollars dans le cadre du programme de 2004-2005 (voir la Figure 9).

Notre processus de rapprochement a été modifié avant l'exercice de 2003-2004. Des problèmes imprévus liés au système ont entraîné une diminution de plus de 180 millions de dollars en cotisations fiscales depuis 2002-2003. Cependant, notre modification est maintenant terminée, et nous prévoyons récupérer les revenus manqués.

Figure 9 Rapprochement de l'impôt sur le revenu des particuliers et résultats du programme d'examen du traitement

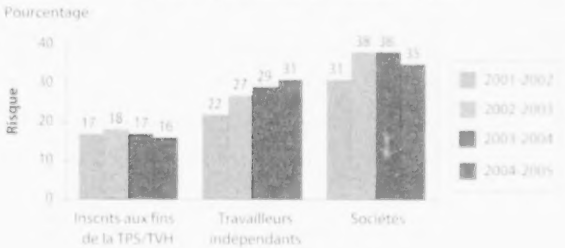


Déclarations examinées et impôt établi

Qualité des données : Bonne

L'ARC a mis au point des systèmes d'évaluation du risque qui servent à fournir une évaluation provisoire de l'observation. Les déclarations de revenus ou les comptes de taxe dont des caractéristiques indiquent la possibilité d'inobservation sont identifiés, et le risque relatif qu'ils posent est utilisé pour aider à l'établissement de l'ordre de priorité des mesures d'observation ultérieures. Les systèmes d'évaluation du risque sont complétés par le savoir et l'expérience de spécialistes de l'observation afin de faire une sélection finale des comptes qui devront subir des mesures d'observation, comme une vérification. Le pourcentage estimatif des comptes de taxe réputés représentant un risque d'inobservation important est demeuré relativement constant pour les comptes de TPS/TVH en 2004-2005. Le pourcentage estimatif des comptes de taxe des travailleurs indépendants a augmenté de façon constante au cours des quatre dernières années (voir la Figure 10).

Figure 10 Pourcentage estimatif des comptes d'entreprises réputés représentant des risques importants d'inobservation



Type de compte

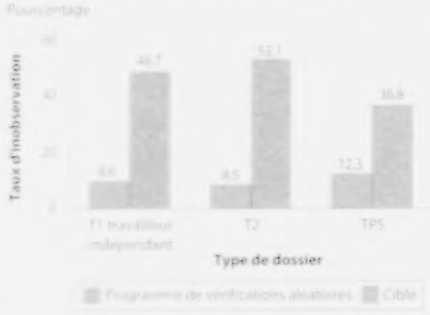
Qualité des données : Raisonnable

Note : Les pourcentages indiqués ne reflètent pas l'inobservation pour ces secteurs. Ils représentent plutôt le pourcentage des comptes réputés représentant des risques potentiels en ce qui concerne l'observation en matière de déclaration.

Un moyen par lequel nous évaluons le succès de nos processus d'évaluation du risque est la comparaison des résultats de nos vérifications ciblées aux résultats des vérifications aléatoires. En 2004-2005, nous avons élaboré des mesures de référence de l'inobservation à partir de notre Programme de vérifications de aléatoires. Ce programme a utilisé des méthodes statistiques pour choisir un échantillon aléatoire de petites et moyennes entreprises (PME) dans le but d'estimer des taux d'observation fiables. Ces mesures étaient estimées séparément pour les travailleurs indépendants et les sociétés déclarantes, ainsi que pour les comptes de TPS.

À la Figure 11, nous comparons le pourcentage des vérifications qui révèlent une inobservation de 5 000 $ ou plus dans le cadre du Programme de vérifications aléatoires, avec les résultats de vérifications d'observation ciblées de notre programme de vérification des PME en 2004-2005. La différence importante notée dans les programmes ciblés, environ trois à six fois plus efficaces, indique que nos processus d'évaluation du risque fonctionnent.

Figure 11 Détermination de l'inobservation : comparaison des vérifications aléatoires et des vérifications ciblées



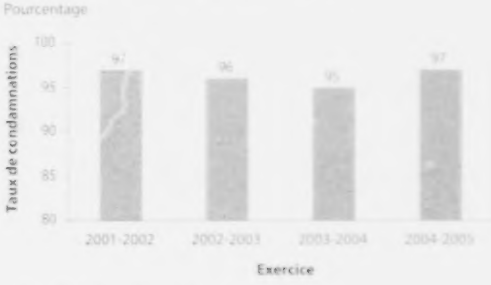
Qualité des données : Bonne

Nous travaillons également à comprendre l'augmentation des cas possibles d'inobservation en matière de TPS/TVH au moyen de l'établissement de profils des inscrits à risque élevé, d'indices d'informateurs, de partenariats avec d'autres organismes d'application de la loi, et de vérifications et d'enquêtes.

Les grandes sociétés multinationales qui maximalisent leurs bénéfices par l'intermédiaire de l'évitement fiscal et de l'obtention de remboursements d'impôts représentent un élément important de notre charge de travail internationale. Nous traitons ces risques en ciblant nos efforts sur les questions propres à l'industrie, les opérations à l'étranger, l'évaluation des biens incorporels, les prêts et le financement, et la restructuration des activités de l'entité visant à sortir les bénéfices du Canada. En 2004-2005, nous avons établi des cotisations pour environ 1,2 milliard de dollars en impôts supplémentaires (formés de l'impôt fédéral, des pénalités, des intérêts et de l'impôt provincial ou territorial) découlant de redressements aux opérations internationales.

Pour ceux qui s'engagent à répétition ou volontairement dans l'inobservation, l'ARC applique des sanctions pénales qui visent à assurer l'observation en décourageant le comportement frauduleux. En plus des résultats de poursuites contre les non-déclarants et les non-inscrits, cette année, 243 enquêtes en matière d'impôt sur le revenu et de TPS/TVH (y compris 28 cas en matière de TPS par le ministère du Revenu du Québec) ont été renvoyées au ministère de la Justice Canada pour que des poursuites soient intentées. Par suite de ces renvois et de ceux des années antérieures, 250 cas, dont 39 dans les tribunaux du Québec, ont débouché sur une condamnation découlant d'une évasion ou d'une fraude fiscale en 2004-2005. Dans l'ensemble des provinces et des territoires, les tribunaux ont infligé près de 13,3 millions de dollars en amendes et plus de 26 ans en peines d'emprisonnement. Les condamnations se rapportaient à des pertes de recettes de 14,3 millions de dollars. Des condamnations ont été prononcées dans 97 % des cas de poursuite (voir la Figure 12), prouvant l'efficacité de notre approche du risque à la détermination et à la poursuite des cas d'inobservation volontaire et de fraude.

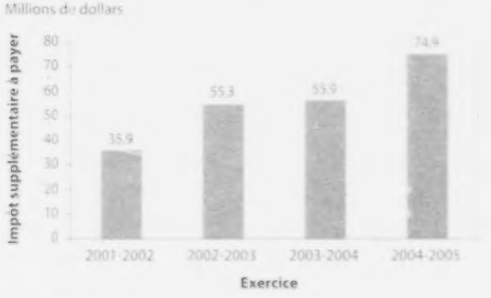
Figure 12 Taux de condamnations



Qualité des données : Bonne

Dans le cadre de notre Programme spécial d'exécution, en 2004-2005, nous avons effectué 1 190 vérifications de clients soupçonnés de tirer des revenus de l'économie illégale. Les vérifications ont établi près de 75 millions de dollars en impôts payables supplémentaires (voir la Figure 13).

Figure 13 Résultats du Programme spécial d'exécution



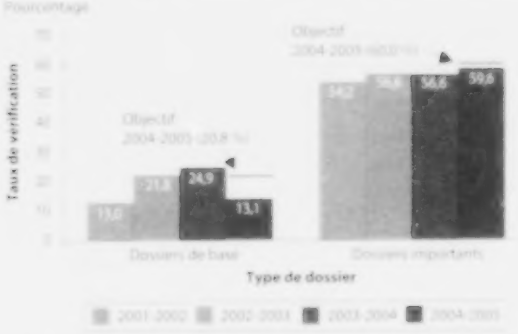
Qualité des données : Bonne

× Respecter les engagements pris envers le gouvernement du Canada afférents au taux de vérification

Nous vérifions tous les genres de déclarations de revenus. Les taux de vérification varient selon les risques et le groupe de contribuables à l'étude.

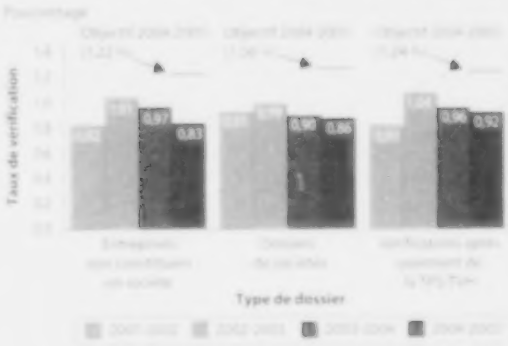
Depuis 2001-2002, des fonds supplémentaires octroyés par le Conseil du Trésor nous ont permis d'augmenter progressivement le nombre de vérifications que nous exécutons chaque année; les taux de vérification ont été établis en fonction de la population de l'époque. Bien que nous ayons atteint tous nos objectifs internes (à l'exception du secteur des petites et moyennes entreprises), qui s'appuyaient sur le financement disponible, nous n'avons pas respecté les engagements relatifs au taux de vérification pour 2004-2005 (voir la Figure 14 et la Figure 15). Ce non-respect est attribuable en partie aux changements dans la population, dont nous n'avons pas tenu compte au moment d'approuver le financement initial. Nous reconnaissons le besoin de redéfinir les engagements que nous avons pris envers le gouvernement du Canada en fonction du financement disponible, des tailles de la population et de la gestion du risque.

Figure 14 Taux de vérification – Grandes entreprises



Qualité des données : Bonne

Figure 15 Taux de vérification – Petites et moyennes entreprises et de dossiers de TPS/TVH



Qualité des données : Bonne

✓ Identifier les enjeux et recommander des modifications législatives au ministère des Finances Canada

En 2004-2005, nous nous sommes joints au ministère des Finances Canada pour participer à diverses négociations de conventions fiscales. En réponse à une recommandation du 25e rapport du Comité permanent des comptes publics en juin 2003, nous avons fait rapport que le Canada possède 85 conventions fiscales conclues par le ministère des Finances Canada et qui sont présentement en vigueur. Six autres conventions ont été signées mais ne sont pas encore entrées en vigueur et 17 font l'objet de négociation ou de renégociation. Nous avons également signé un protocole d'entente avec les commissaires fiscaux de l'Australie, du Royaume-Uni et des États-Unis en vue d'établir le Centre d'information conjoint sur les abris fiscaux internationaux (CICAFI) afin de : décourager la promotion et l'investissement aux stratagèmes fiscaux abusifs. Dans les cas impliquant la planification fiscale à l'étranger qui font actuellement l'objet d'une vérification, le montant associé aux impôts qui peuvent être à risque est estimé à 658 millions de dollars. De plus, les plus récentes données révèlent que près de 4,4 milliards de dollars en impôts ont été versés par des non-résidents du Canada sur des revenus provenant de contrats de service canadien, d'investissements, de pensions, de la disposition de biens canadiens imposables et d'autres sources imposables au Canada.

En 2004-2005, nous avons établi l'infrastructure et les partenariats nécessaires au progrès dans le domaine de la réforme des organismes de bienfaisance visant à améliorer l'environnement législatif et réglementaire dans lequel évolue le secteur des organismes de bienfaisance. De plus, la Table conjointe sur la réglementation a présenté 69 recommandations, que le ministère des Finances Canada a acceptée en tout ou en partie et dont le discours du budget fédéral de mars 2004 a tenu compte. Chacune des recommandations approuvées ou partiellement acceptées a été saisie dans le contexte du plan d'action quinquennal de réforme réglementaire.

✓ Participer activement aux discussions d'associations et de comités nationaux et internationaux pour réduire le risque d'inobservation dans des secteurs comme le commerce électronique et les paradis fiscaux

Nous misons sur des partenariats stratégiques avec des partenaires de conventions fiscales pour régler des problèmes communs et identifier des pratiques exemplaires. L'ARC joue un rôle de chef de file important auprès de plusieurs organisations et associations internationales, comme la *Pacific Association of Tax Administrators*. Nous avons également participé de façon active aux initiatives de l'OCDE dans le but d'améliorer la fiabilité des logiciels comptables et des systèmes de point de vente électronique. Grâce à la collaboration entre les administrations fiscales, les développeurs de logiciels, les entreprises et les experts-comptables, les documents suivants ont été élaborés et affichés sur le site Web de l'OCDE : « *Guidance on Tax Compliance for Business and Accounting Software Developers* » et « *Guidance on Standard Audit File* » (impôt sur le revenu et TPS/TVA).

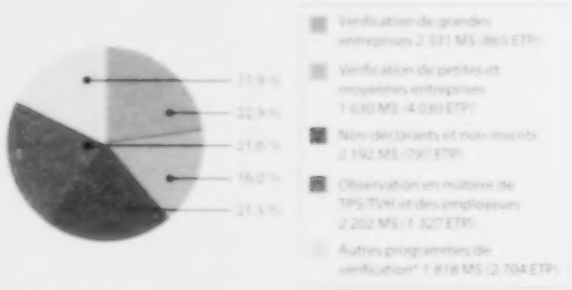
✓ Atteindre les niveaux prévus afférents aux incidences fiscales de nos programmes d'observation

En 2004-2005, nos programmes visant à aborder l'inobservation ont identifié une incidence fiscale de près de 10,2 milliards de dollars (voir la Figure 16). Ces résultats dépassaient de 17 % notre engagement de 8,7 milliards de dollars envers le gouvernement du Canada et sont semblables à nos résultats d'années antérieures relatifs aux incidences fiscales. Nous reconnaissons qu'une partie de nos résultats relatifs aux incidences fiscales pourrait être portée en appel et ou serait irrécouvrable.

Ces résultats comprennent aussi 1,2 milliard de dollars en charges sociales en souffrance ayant fait l'objet d'une cotisation par l'ARC en 2004-2005. Bien que cela représente une baisse de 5,3 % par rapport à 2003-2004, le nombre de comptes revus et examinés a augmenté d'une année à l'autre. Les montants moyens résultants en dollars dont la cotisation est fixée par examen ont diminué.

Les totaux des incidences fiscales comprennent aussi des résultats dans le traitement de l'économie clandestine par l'intermédiaire du système de déclaration des paiements contractuels, dont les résultats ont dépassé les engagements que nous avons pris envers le gouvernement du Canada en 2004-2005 : 33 050 déclarations de revenus des particuliers et des sociétés supplémentaires ont été produites, totalisant plus de 253 millions de dollars en cotisations fédérales, provinciales et territoriales, et 565 comptes de TPS/TVH ont été inscrits ou réactivés.

Figure 16 Total des incidences fiscales brutes des activités d'observation des lois fiscales de 2004-2005



Qualité des données : Bonne

Note : Le total des incidences fiscales brutes englobe les impôts fédéral et provincial/territorial (provinces et territoires participants seulement), les remboursements d'impôt fédéral mis en compensation ou réduits, les intérêts et les pénalités et la valeur actualisée des futures cotisations d'impôt, le cas échéant.

* Les autres programmes de vérification comprennent l'évitement fiscal, les programmes d'impôt internationaux, les encouragements fiscaux et les enquêtes.

Résultat prévu – La dette fiscale est réglée rapidement et ne dépasse pas les limites prévues

En 2004-2005, nous avons investi des ressources supplémentaires dans le recouvrement des recettes dans le but de les accroître et d'identifier les créances irrécouvrables à radier. Grâce à cela, nous avons pu éliminer l'écart entre la valeur en dollars des comptes réglés et les arrivages des nouvelles créances, réduire le ratio entre les dettes fiscales brutes et les encaissements bruts, et réduire l'inventaire des comptes les plus anciens.

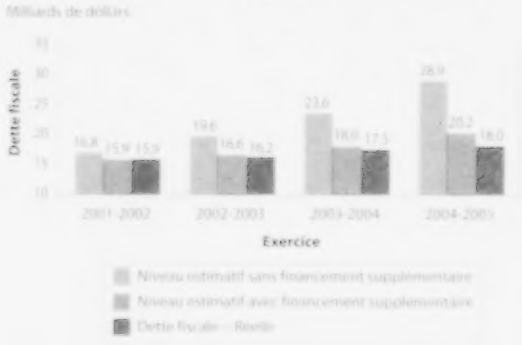
Presque tous les impôts sur le revenu déclarés sont versés à temps par les particuliers et les entreprises (voir « Taux estimatifs des lois et des règlements d'observation et indicateurs » à la page 27).

✓ Le niveau de la dette fiscale se situe dans les limites financières prévues

La gestion de la dette fiscale représente un défi de taille puisque l'ARC exerce un contrôle limité sur l'environnement externe. Selon les renseignements disponibles, le recouvrement de la dette fiscale constitue un problème croissant pour un certain nombre de pays de l'OCDE.

Plusieurs initiatives lancées en 2004-2005 ont permis d'améliorer la gestion de la dette fiscale. En 1999-2000, nos estimations internes des tendances d'une année à l'autre au sujet de la croissance de la dette fiscale avaient prévu que la dette fiscale brute augmenterait à presque 29 milliards de dollars en 2004-2005 avec le niveau des ressources disponibles de l'époque. Nous avions estimé que, avec des ressources supplémentaires, nous pourrions ralentir cette croissance. Nous avons présenté une demande de financement supplémentaire au gouvernement du Canada en 2000-2001 afin de gérer le niveau croissant de la dette fiscale; ce financement a été approuvé. Selon les résultats sur le rendement, le niveau de la dette fiscale, à 18 milliards de dollars, est considérablement inférieur aux 20,2 milliards de dollars, qui est le montant prévu dans la présentation au gouvernement du Canada sur l'Examen de la gestion des ressources de l'ARC en 2001 qui demandait des ressources supplémentaires (voir la figure 17).

Figure 17 Croissance projetée de la dette fiscale



Qualité des données : Bonne

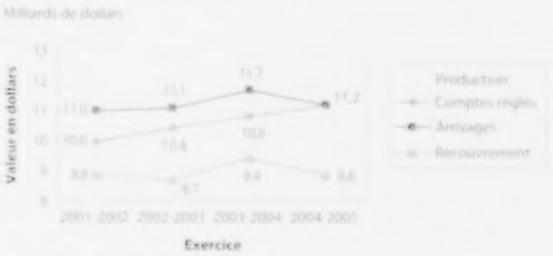
✓ Respecter les engagements pris envers le gouvernement du Canada en matière de recouvrements

Le recouvrement, en 2004-2005, totalisait 8,84 milliards de dollars, dépassant notre engagement de 8,54 milliards de dollars envers le gouvernement du Canada d'environ 300 millions de dollars. La focalisation sur le règlement des comptes les plus anciens, et l'arrivage inférieur de nouvelles créances représentent une réduction par rapport à 9,42 milliards de dollars recouvres l'année précédente.

✓ La valeur en dollars des comptes réglés atteint ou même dépasse les arrivages de nouvelles créances (dans l'hypothèse où le niveau des arrivages demeure stable)

L'exercice 2004-2005 représentait une étape clé en ce qui concerne la production enregistrée par les Bureaux des services fiscaux (BSF) (recouvrements plus radiations totales ou partielles) par rapport aux arrivages de la dette fiscale. La production correspondait à l'arrivage de nouvelles créances. En d'autres termes, les comptes réglés (le recouvrement plus environ 2,4 milliards de dollars en radiations totales ou partielles) s'élevaient à environ 11,2 milliards de dollars, représentant la totalité des nouvelles créances (voir la Figure 18). Si cette tendance se maintient, elle devrait contribuer à un ralentissement important de la croissance de la dette fiscale. Des facteurs contribuants : une baisse de 4 % des arrivages; en 2004-2005, des mesures additionnelles pour contrer de nouvelle dette; et l'augmentation importante dans le nombre de radiations.

Figure 18 Bureaux des services fiscaux — Arrivages, comptes réglés et recouvrement



Qualité des données : Bonne

✓ Stabiliser le ratio entre la dette fiscale en souffrance et les recettes brutes ou éviter qu'il ne s'aggrave davantage

Le ratio entre notre dette fiscale et les recettes brutes a diminué légèrement, passant de 5,54 % en 2003-2004 à 5,43 % en 2004-2005. Des facteurs extérieurs, tels que la charge fiscale des particuliers ou les niveaux de revenus des travailleurs indépendants dont l'impôt n'a pas été retenu à la source peuvent avoir une incidence sur ce ratio. Des facteurs internes exercent également une influence sur ce ratio, comme le montant et l'état des impôts dont la cotisation a été établie par suite de vérifications, le moment du traitement et l'accumulation des intérêts cumulés sur les comptes les plus anciens. Par conséquent, ce ratio est utilisé comme indicateur des tendances du rendement global de la stratégie de gestion de la dette fiscale au lieu d'un objectif de rendement.

✓ Accroître la productivité, telle qu'elle est mesurée selon ce qu'il en coûte pour régler 1 000 $ de dette fiscale

Dans le but de faciliter la résolution rapide des comptes réguliers en souffrance, nous avons acheminé les comptes, pour lesquels une cotisation avait été récemment établie et ayant un faible risque et un volume élevé, à notre Centre national d'appels pour les

recouvrements. En 2004-2005, plus de 1,5 milliard de dollars en ententes de paiements pour plus d'un demi-million de comptes ont été conclues, ce qui représente une augmentation de presque 3 % par rapport à la valeur en dollars de l'année dernière.

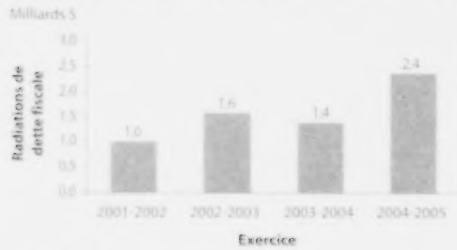
L'exercice 2004-2005 est le deuxième exercice complet incluant la charge de travail nationale des déclarations T1, où le travail est réparti en fonction des ressources disponibles et de la capacité, peu importe les limites géographiques. La stratégie vise à régler la dette fiscale régulière avec le moins de mesures d'exécution à l'intérieur d'un délai prescrit, dans le but de permettre à nos agents de recouvrement des BSF de se concentrer sur des comptes de T1 plus complexes. Des ressources supplémentaires ont été ajoutées au cours du troisième trimestre pour accroître la production et, par conséquent, le recouvrement général a totalisé 676 millions de dollars, soit une augmentation de presque 24 % par rapport à l'année dernière. Cette année était la première année complète où le secteur des recettes de TPS a été ajouté à la charge de travail nationale; en 2004-2005, il a produit un recouvrement estimatif de 387 millions de dollars.

Nous avons été en mesure de réduire les coûts de nos BSF à 16 $ afin de régler 1 000 $ de dettes fiscales, une baisse par rapport à 17 $ en 2003-2004.

✓ Réduire l'inventaire des comptes anciens (de plus de cinq ans) par rapport aux années antérieures

La réduction de la taille de l'inventaire des comptes les plus anciens a continué d'être une priorité élevée en 2004-2005. Nous avons examiné les comptes en souffrance et nous en avons réduit un grand nombre à leur valeur net réalisable (voir la Figure 17), réglant ainsi plus de 1 milliard de dollars en inventaire âgé (c'est-à-dire de plus de cinq ans). En raison de cette initiative spéciale, la proportion des comptes de plus de cinq ans au sein de l'inventaire total de nos BSF a diminué pour passer de 19 % à 17 %.

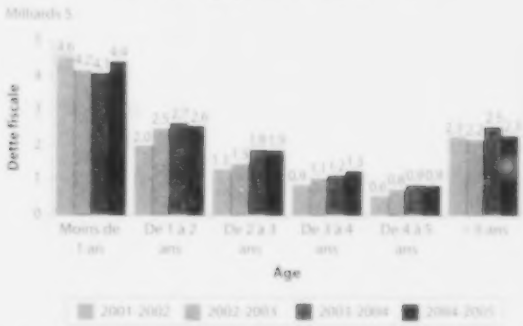
Figure 19 Bureaux des services fiscaux – Radiations



Qualité des données : Bonne

Contrairement aux progrès réalisés dans notre inventaire de comptes les plus anciens, la proportion des comptes de moins de un an dans notre inventaire a augmenté en 2004-2005, en raison de l'incidence du conflit de travail en 2004 (voir la Figure 20). Pour ce qui est des comptes âgés de un an à cinq ans, nous avons été en mesure de maintenir leur proportion à un niveau stable, légèrement inférieur à 50 % du total de notre inventaire. Nous prévoyons que notre approche de règlement des comptes les plus anciens continuera de produire des résultats positifs et nous aidera à atteindre notre objectif, c'est-à-dire de continuer à réduire la taille de notre inventaire dans le but de respecter notre engagement envers le gouvernement du Canada.

Figure 20 Bureaux des services fiscaux – Classement chronologique de la dette fiscale



Qualité des données : Bonne

Note : L'inventaire des services fiscaux exclut les comptes traités par le Centre national d'appels pour les recouvrements.

✓ Améliorer les processus de gestion de la dette fiscale

L'ARC a mis en œuvre une stratégie de gestion de la dette afin de ralentir la croissance de l'inventaire de notre dette fiscale et de réduire la proportion des comptes les plus anciens. Nous continuons de viser les objectifs établis lorsque l'ARC a reçu un financement supplémentaire du gouvernement du Canada en vertu de l'Examen de la gestion des ressources : déterminer les risques accrus, respecter notre engagement envers le gouvernement du Canada en matière de recouvrement, accroître le ratio de comptes réglés aux arrivages de nouvelles créances, et réduire l'âge de la dette fiscale.

Le Conseil de direction a encouragé l'ARC à examiner les facteurs sous-jacents à la croissance du niveau de la dette fiscale au cours des dernières années. À cet effet, un examen de la gestion[11] a été réalisé en janvier 2005. Il avait pour but d'identifier les facteurs qui influencent la croissance, d'assurer que la dette fiscale est gérée de façon efficace et de déterminer des possibilités d'amélioration.

Cet examen a révélé que, même si la croissance de la dette fiscale est en partie provoquée par des facteurs qui sont indépendants de notre volonté (p. ex. les niveaux d'endettement élevés des particuliers ou des sociétés entraînent des retards dans les paiements), en général, l'ARC gère les facteurs dépendant de sa volonté par l'intermédiaire d'approches décrites dans sa stratégie sur la dette fiscale. Par exemple, des répertoires nationaux pour le recouvrement régulier ont été établis. Ils permettaient d'attribuer le travail de recouvrement par téléphone sans tenir compte des limites régionales et libéraient le personnel pour qu'il se penche sur des comptes plus anciens et complexes. D'autres possibilités d'amélioration seront abordées au moyen de stratégies particulières au cours des prochaines années.

Nous venons de lancer l'initiative de transformation des activités du recouvrement des recettes. Cette initiative permettra à l'ARC de mieux se positionner dans le but d'intégrer les charges de travail de recouvrement d'autres ministères. L'un des principaux éléments à la transformation efficace de nos activités est la modernisation de notre plate-forme technologique (recouvrement intégré des recettes). Cela permettra de nous orienter vers une approche intégrée axée sur la clientèle et d'améliorer notre capacité à gérer la dette et les questions relatives à l'observation.

Cette modernisation de la technologie nous permettra de gérer et de répartir de façon efficace notre charge de travail, d'élaborer et de mettre en œuvre des stratégies qui conviennent mieux à la résolution des problèmes des clients. En 2004-2005, nous avons élaboré un cadre conceptuel de notre environnement de données afin d'exécuter des activités de recherche préparatoire et liées à l'observation.

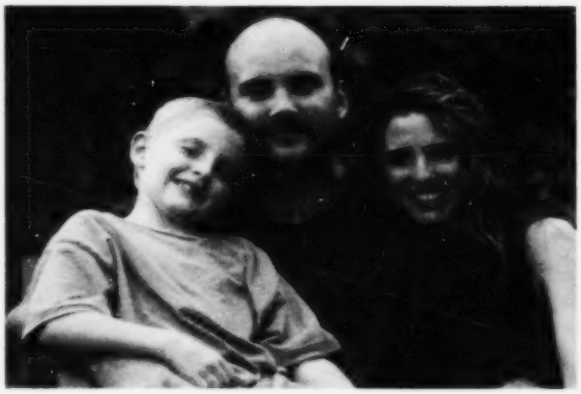
11. Le Sommaire exécutif de l'Examen de la gestion des comptes clients est disponible à l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/database/1det_f.asp?id=11865.

Programmes de prestations et autres services

Le secteur d'activité des Programmes de prestations et autres services verse des prestations axées sur le revenu, accorde des crédits et fournit d'autres services fondés sur le revenu qui contribuent directement au bien-être économique et social des Canadiens. Par l'intermédiaire de ce secteur d'activité, nous administrons quatre programmes fédéraux : la Prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE), le crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH), les Allocations spéciales pour enfants (ASE) et le crédit d'impôt pour personnes handicapées (CIPH). Nous utilisons aussi notre infrastructure fédérale de distribution pour administrer 17 programmes permanents de prestations pour enfants et de crédit pour le compte des provinces et des territoires. En tout, nous distribuons des programmes de prestations pour enfants fondées sur le revenu pour neuf des 11 administrations qui ont établi des programmes depuis 1996. Nous fournissons également des données afin de faciliter l'administration provinciale par les deux autres (le Québec et l'Ontario).

Nous fournissons des renseignements autorisés par la loi aux clients fédéraux, provinciaux et territoriaux afin d'appuyer l'exécution de leurs programmes de prestations fondées sur l'étude du revenu. En outre, nous rendons des décisions concernant les programmes du Régime de pensions du Canada (RPC) et d'assurance-emploi (AE) et nous tenons nos clients informés des travaux que nous effectuons pour eux.

Notre travail est appuyé par une solide législation fédérale, provinciale et territoriale qui détermine clairement qui est admissible aux prestations et à quel montant ces personnes ont droit. Nous nous appuyons sur les résultats de nos consultations auprès de nos clients pour définir les objectifs des programmes et identifier des solutions économiques pour l'exécution des programmes de prestations et d'autres services, au moyen de systèmes souples et adaptables. Travaux publics et Services gouvernementaux Canada agit pour nous à titre de mandataire, émettant les chèques et les paiements de dépôt direct en notre nom. Postes Canada livre nos paiements pour que les clients reçoivent à temps les prestations auxquelles ils s'attendent.



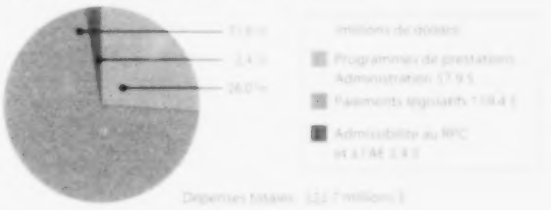
Profil des dépenses

En 2004-2005, ce secteur d'activité constituait 7 % (222,7 millions de dollars) des dépenses totales de l'ARC. De ce montant, 28,4 % était consacré à l'administration des programmes, réparti entre les programmes de prestations – administration (26 %, 57,9 millions de dollars) et l'admissibilité au RPC et à l'AE (2,4 %, 5,4 millions de dollars).

Les 71,6 % restants (159,4 millions de dollars) étaient consacrés aux paiements de transfert directs imposés par la loi en vertu du programme d'Allocations spéciales pour enfants (voir la Figure 21), ce qui représente une hausse par rapport aux 147,4 millions de dollars en 2003-2004.

Le programme d'allocation pour frais de chauffage, qui a versé quelque 4,2 millions de dollars aux Canadiens en 2004-2005 et 7,2 millions de dollars en 2003-2004, relève maintenant du secteur d'activité de la Gestion et de l'orientation de l'entreprise. Les paiements associés à ce programme seront éliminés progressivement.

Figure 21 Dépenses par programme



Qualité des données : Bonne

Données chiffrées clés

PFCE : Distribution de près de 8,7 milliards de dollars à plus de 3,2 millions de bénéficiaires, dont plus de 3 milliards de dollars en suppléments de la prestation nationale pour enfants et plus de 34 millions de dollars en prestations pour enfants handicapés.

Crédit pour la TPS/TVH : Distribution de plus de 3,2 milliards de dollars à près de 9,5 millions de bénéficiaires.

Programmes provinciaux et territoriaux : Versement de plus de 272 millions de dollars en paiements continus à près de 795 000 clients et plus de 4,6 millions de dollars (après les compensations) en paiements ponctuels aux personnes admissibles de la Nouvelle-Écosse.

Programme des allocations spéciales pour enfants : Distribution d'environ 159,4 millions de dollars.

Programme de crédit d'impôt pour personnes handicapées : Versements d'environ 508 millions de dollars en crédits d'impôt à plus de 435 000 personnes gravement handicapées.

Services à la clientèle : Traitement de plus de 8,6 millions de demandes de renseignements par téléphone; enregistrement de plus de 1,9 million de visites à la section « Prestations pour enfants et familles » du site Web de l'ARC.

Traitement : Traitement de plus de 660 000 demandes et choix de prestations et plus de 639 000 redressements après mise à jour des comptes; envoi de plus de 70 millions de paiements de prestations.

Fiche de rendement

Résultats escomptés :

- Les Canadiens reçoivent leur juste part de prestations.
- Les provinces, les territoires et les autres ministères considèrent l'ARC comme un fournisseur clé de services.

		Évaluation du rendement	Qualité des données
Résultat prévu – Les clients reçoivent un service rapide, accessible, fiable et équitable qui répond à leurs besoins.	**2004-2005**	**Atteint**	**Bonne**
	2003-2004	Atteint	Bonne

Rendement par rapport aux attentes	Page
✓ Maintenir une forte sensibilisation et une forte participation au programme grâce à des outils efficaces de communication.	47
✓ Atteindre ou dépasser l'objectif de rendement interne de 99 % pour le traitement rapide des paiements de prestations.	48
✓ Atteindre ou dépasser les normes de service établies de 98 % pour le traitement rapide des demandes et des redressements après mise à jour des comptes.	48
✓ Atteindre ou dépasser les objectifs de rendement internes de 98 % pour le traitement exact des paiements de prestations, des demandes et des redressements après mise à jour des comptes.	49
✓ Atteindre ou dépasser l'objectif de rendement interne de 80 % à 85 % en ce qui touche l'accessibilité des demandeurs.	49
✓ Accroître l'utilisation d'autres services électroniques et moyens de communication des renseignements.	49
✓ Maintenir ou accroître le degré de satisfaction de la clientèle.	50
✓ Assurer la croissance des programmes et des services administrés pour les provinces, les territoires et les autres ministères pour réduire le double emploi à tous les ordres de gouvernement et pour réduire le coût global de l'exécution des programmes.	51

Résultat prévu – Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard.	**2004-2005**	**En grande partie atteint**	**Bonne**
	2003-2004	En grande partie atteint	Bonne

Rendement par rapport aux attentes	Page
✓ Maintenir un haut degré d'observation générale par rapport au point de référence de 95 %.	53

✓ Atteint ✓ En grande partie atteint ✗ Non atteint

Exposé sur le rendement

Le secteur d'activité des Programmes de prestations et autres services a deux résultats escomptés. Le premier est le suivant : ***Les Canadiens reçoivent leur juste part de prestations***.

Il est essentiel que nous fournissions aux Canadiens les bons outils et les bons renseignements. Cela leur permet de nous transmettre les renseignements dont nous avons besoin pour les inscrire aux registres de prestations pertinents et nous aide à voir à ce qu'ils reçoivent en temps opportun les montants exacts de prestation. Les Canadiens auront probablement recours à ces programmes s'ils sont informés à leur sujet et comprennent clairement ce qu'ils doivent faire pour recevoir les prestations. Nous effectuons des examens pour vérifier que seuls les bénéficiaires qui ont droit aux prestations et aux crédits les reçoivent, et qu'ils reçoivent les montants exacts aux termes de la loi. Tout compte fait, nous croyons avoir atteint ce résultat prévu puisque nous avons :

- continué à donner un rendement solide dans le traitement des paiements de prestations et des opérations connexes, et ce, de façon ponctuelle et précise;
- amélioré notre service téléphonique et les capacités d'opérations ainsi que les renseignements offerts dans notre site Web, et poursuivi nos efforts de sensibilisation en vue de promouvoir nos programmes et de mieux faire connaître les droits et les obligations des clients;
- vu à ce que les montants exacts soient versés aux clients admissibles grâce aux résultats de notre programme de validation et de contrôle, en reconnaissant que l'observation générale en matière de prestations a diminué quelque peu par rapport aux résultats enregistrés au cours des années antérieures.

Le deuxième résultat escompté est le suivant : ***Les provinces, les territoires et les autres ministères considèrent l'ARC comme un fournisseur clé services***.

La souplesse que nous accorde la loi à titre d'agence, notre expertise opérationnelle et l'adaptabilité de nos systèmes automatisés nous permettent d'offrir aux Canadiens une vaste gamme de services pour le compte des provinces, des territoires et des autres ministères et organismes fédéraux, éliminant ainsi le double emploi et réduisant le coût global aux contribuables. Tout compte fait, nous croyons avoir atteint ce résultat escompté en administrant les programmes et en offrant des services élargis à nos clients, misant sur le solide rendement que nous avons réalisé en utilisant l'infrastructure fédérale de distribution des prestations.

Notre rendement par rapport à nos résultats prévus est traité en détail dans le reste du présent chapitre.

En assurant de façon efficace la distribution des prestations et des services connexes, nous avons aussi contribué à la réalisation du résultat stratégique de l'ARC.

Résultat prévu – Les clients reçoivent un service rapide, accessible, fiable et équitable qui répond à leurs besoins

✓ Maintenir une forte sensibilisation et une forte participation au programme grâce à des outils efficaces de communication.

Nous tentons de sensibiliser les contribuables aux exigences des programmes et à la participation aux programmes en utilisant divers outils de communication. Ces outils nous ont permis de joindre les bénéficiaires possibles de prestations et de crédits ainsi que d'informer les clients nouveaux et existants des prestations auxquelles ils avaient droit ainsi que la façon de les obtenir. Au cours de l'exercice 2004-2005, nous avons fait les efforts de sensibilisation qui suivent :

- Nous avons joint un encart d'information sur la PFCE aux avis de juillet 2004 que nous avons envoyés à nos clients actuels qui bénéficient de la prestation pour enfants. Dans six administrations, ces encarts étaient accompagnés de plus de 700 000 encarts provinciaux faisant la promotion de l'initiative de la prestation nationale pour enfants.
- Pour faire la promotion du dépôt direct, nous avons joint six millions d'encarts et de formulaires

d'inscription aux chèques de PFCE et de crédit pour la TPS/TVH du mois d'octobre. Au cours des six mois qui ont suivi l'envoi, le nombre de clients recevant leurs paiements par dépôt direct a augmenté de 99 000 pour la PFCE et de 182 000 pour le crédit pour la TPS/TVH. Les taux d'inscription de 72 % pour la PFCE et de 39 % pour le crédit pour la TPS/TVH en avril 2005, représentent la plus forte participation depuis au moins les quatre dernières années au dépôt direct pour ces programmes.

- En collaboration avec Citoyenneté et Immigration Canada (CIC), plus de 130 000 brochures et demandes ont été jointes à ses trousses *Bienvenue au Canada* afin d'informer les nouveaux arrivants des prestations auxquelles ils pourraient avoir droit.

Comme nous l'avons déclaré l'année dernière, l'étude la plus récente du taux de participation au programme de la PFCE[12] révèle que 94,3 % des clients qui avaient droit à la prestation (selon la loi) ont réellement reçu les paiements de prestation. À la fin de l'année de prestation 2003-2004, plus de 77,3 % des familles qui ont des enfants de moins de 18 ans étaient éligibles à la PFCE, une baisse par rapport au taux de 80 % pour l'année précédente.

✓ Atteindre ou dépasser l'objectif de rendement interne de 99 % pour le traitement rapide des paiements de prestations.

Nous avons maintenu la norme élevée que nous nous étions imposée en envoyant en temps voulu plus de 99,8 % des 70 millions de paiements de la PFCE, du crédit pour la TPS/TVH et de divers autres programmes provinciaux et territoriaux que nous administrons. Ces paiements se chiffrent à près de 12,5 milliards de dollars, distribués à plus de 11 millions de bénéficiaires à faible et à moyen revenu. Le crédit pour la TPS/TVH, la PFCE et l'ASE ont été rajustés en juillet 2004 afin de tenir compte des augmentations des montants et des seuils de paiements. Nous avons également mis en œuvre un changement législatif au taux de réduction de la PFCE, c'est-à-dire le taux selon lequel les prestations sont réduites pour les familles dont le revenu net dépasse un certain seuil. Ce changement vise à augmenter de 10 % le nombre total d'enfants de moins de 18 ans couverts par la PFCE.

✓ Atteindre ou dépasser les normes de service établies de 98 % pour le traitement rapide des demandes et des redressements après mise à jour des comptes.

Nos études sur les contrôles indiquent que nous atteignons les normes de service que nous avons établies en vue de traiter, en temps voulu, les demandes de prestations et les choix[13] ainsi que les redressements après mise à jour des comptes exigeant l'envoi d'un avis[14] (voir la Figure 22).

Figure 22 Délais de traitement

Délais de traitement	Cible	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	Volumes de 2004-2005
Demandes et choix	98 %	97 %	97,9 %	99,1 %	99,3 %	660 545
Mise à jour des comptes	98 %	80 %	97 %	98 %	98,9 %	639 872

Nous avons également traité plus de 1 645 000 redressements de comptes de crédit pour la TPS/TVH en 2004-2005; ces redressements ont assuré l'équité en tenant compte des changements aux situations familiales au cours de l'année, d'une façon harmonisée à la PFCE.

12. Étude interne 2001 du taux de participation à la PFCE de l'ARC. On prévoit que la prochaine étude de la participation à la PFCE aura lieu après le Recensement de 2006.

13. Études internes d'assurance de la qualité, Contrôle des délais de traitement des demandes de PFCE, du 1er au 30 avril 2004, du 1er au 31 juillet 2004, du 1er au 31 octobre 2004, du 1er au 31 janvier 2005.

14. Études internes d'assurance de la qualité de l'ARC, Délais de traitement des types d'activité 307/308, du 1er au 31 mars 2004.

✓ Atteindre ou dépasser les objectifs de rendement internes de 98 % pour le traitement exact des paiements de prestations, des demandes et des redressements après mise à jour des comptes.

Nos études de contrôle indiquent également que nous avons atteint nos objectifs en envoyant avec exactitude plus de 99,8 % des paiements et des avis de prestations lors du traitement des demandes[15] et 99,5 % lors du traitement des redressements après mise à jour des comptes (voir la Figure 23)[16].

Figure 23 Exactitude du traitement

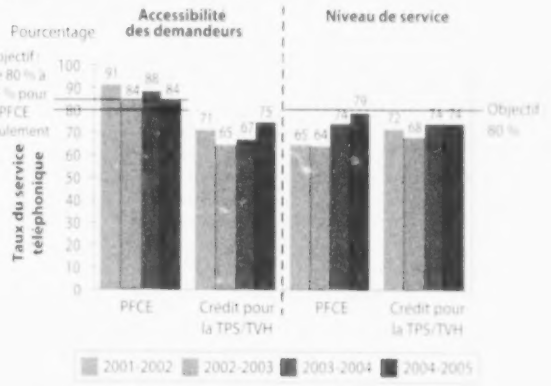
Exactitude du traitement	Cible	2002-2003	2003-2004	2004-2005
Demandes et choix	98 %	99,2 %	99,9 %	99,8 %
Mise à jour des comptes	98 %	99,4 %	98,1 %	99,5 %

✓ Atteindre ou dépasser l'objectif de rendement interne de 80 % à 85 % en ce qui touche l'accessibilité des demandeurs.

L'accessibilité des demandeurs mesure le pourcentage de demandeurs uniques qui joignent notre service téléphonique. Nous avons atteint notre objectif de rendement interne de 80 % à 85 % pour la PFCE, avec une accessibilité des demandeurs de 84 %. Au cours de l'été 2004, nous avons mis en œuvre un réseau sans frais afin de mieux acheminer les appels relatifs au crédit pour la TPS/TVH aux agents. Le réseau est un facteur qui a contribué à améliorer considérablement l'accessibilité des demandeurs, laquelle est passée de 67 % en 2003-2004 à 75 % cette année.

Le niveau de service mesure le pourcentage des appels auxquels les agents ont répondu[17] dans les deux minutes suivant la mise du client en file d'attente. Nous avons grandement amélioré notre temps de réponse, en répondant à 79 % des appels relatifs à la PFCE dans les deux minutes, légèrement en dessous de notre objectif de 80 %. Notre temps de réponse aux appels relatifs au crédit pour la TPS/TVH est demeuré inférieur à l'objectif, à 74 % (voir la Figure 24). Nous avons l'intention d'examiner l'objectif de rendement pour le niveau de service de la PFCE en 2005-2006 et de mettre en œuvre une norme de service pour le niveau de service pour la PFCE en 2006-2007. Pour les appels relatifs au crédit pour la TPS/TVH, nous examinerons les objectifs de rendement tant de l'accessibilité des demandeurs que du niveau de service après avoir recueilli et analysé des données d'une année complète du nouveau réseau sans frais, après quoi des objectifs de rendement appropriés seront établis.

Figure 24 Service téléphonique



Qualité des données : Bonne

✓ Accroître l'utilisation d'autres services électroniques et moyens de communication des renseignements.

Nos clients préfèrent de loin le téléphone comme moyen de communication. Cependant, notre stratégie de

15. Étude interne d'assurance de la qualité de l'ARC, Types d'activité 395/397 (Exactitude), du 4 au 14 janvier 2005.
16. Étude interne d'assurance de la qualité de l'ARC, Types d'activité 307/308 (Exactitude), du 23 au 27 août 2004.
17. Les appels auxquels nous avons répondu sont les appels traités par un agent, de même que ceux des clients qui abandonnent leur appel dans les deux minutes suivant leur mise en file d'attente. Dans le cas des appels abandonnés, nous supposons qu'ils ont reçu les renseignements dont ils avaient besoin grâce aux messages enregistrés qu'ils entendent lorsqu'ils sont en attente.

prestation de services vise à réduire le besoin de nous appeler en offrant aux clients d'autres voies de services. Notre service « Mon dossier » permet aux clients qui reçoivent des prestations de visionner en direct les renseignements de leur compte personnel 21 heures par jour, sept jours sur sept. En 2004-2005, nous avons ajouté plusieurs nouvelles fonctions, comme les écrans sommaires des versements, qui affichent les versements antérieurs et les prochains versements prévus. Plus de 107 000 clients ont aussi été en mesure de modifier leur adresse en direct en 2004-2005, soit une hausse de 14 % par rapport à l'année précédente. Au cours de l'année, l'utilisation par nos clients de la section « Prestations pour enfants et familles » du site Web de l'ARC ou des simulateurs de prestations a également connu une hausse de 21 %; le nombre de visiteurs s'élevait à 1,94 million. Cela sous-entend que les mesures prises dans le but de réduire le besoin des clients de nous appeler produisent des résultats.

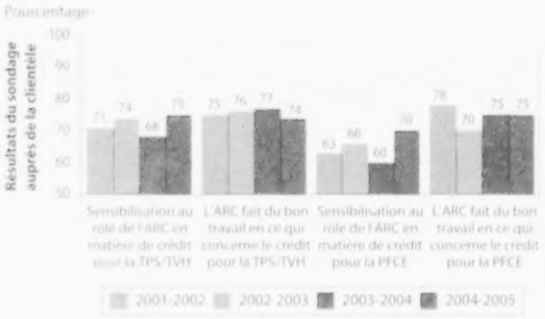
Le nombre d'appels relatifs aux prestations traités par les lignes de renseignements de l'ARC a diminué pour la deuxième année consécutive, quoique seulement légèrement, à un peu plus de 8,6 millions d'appels.

L'année a connu une augmentation constante de production électronique de modifications aux soins mensuels par les organismes à qui nous versons des allocations spéciales pour enfants, pour les enfants dont ils prennent soin. Presque 26 % de ces organismes (s'occupant de plus de 59 % des enfants pour qui une allocation est versée) ont produit leur déclaration électroniquement plutôt que sur papier, une hausse par rapport à 22,5 % pour l'année précédente.

✓ Maintenir ou accroître le degré de satisfaction de la clientèle

D'après les résultats de notre Sondage annuel de 2004[18], la satisfaction de la clientèle à l'égard de notre rendement dans l'exécution des programmes de prestations demeure raisonnablement élevée. Quelque 75 % des clients de la PFCE et 74 % des clients du crédit pour la TPS/TVH estiment que l'ARC fait du bon ou du très bon travail dans l'administration de ces programmes (voir la Figure 25). Les résultats n'ont pas changé considérablement depuis le sondage de référence de 2000.

Figure 25 Connaissance du programme et satisfaction de la clientèle



Qualité des données : Raisonnable

Nous avons également interrogé les personnes qui présentaient leur première demande de PFCE afin de déterminer leur degré de satisfaction à l'égard de certains aspects du processus de demande. Le sondage[19] indique des degrés de satisfaction élevés, quoique légèrement inférieurs dans l'ensemble à ceux des années précédentes. Par exemple, le sondage présente les résultats suivants :

- 93 % des répondants étaient d'accord que les directives de la demande étaient faciles à comprendre;
- 77 % étaient satisfaits des délais de traitement de la demande;
- 91 % étaient satisfaits des renseignements qu'ils ont obtenus;
- 89 % étaient satisfaits du service qui leur a été offert.

18. Voir la note en bas de page à la page 31 pour de plus amples renseignements concernant le Sondage annuel de l'ARC.

19. Sondage auprès des nouveaux demandeurs de la PFCE – du 12 au 25 septembre 2004. Nous évitons d'attribuer une trop grande importance aux résultats vu le faible taux de réponse (16 %).

✓ Assurer la croissance des programmes et des services administrés pour les provinces, les territoires et les autres ministères pour réduire le double emploi à tous les ordres de gouvernement et pour réduire le coût global de l'exécution des programmes.

Nos clients ne se limitent pas aux particuliers qui reçoivent le crédit pour la TPS/TVH ou aux familles qui reçoivent la PFCE. Ils comprennent également les gouvernements provinciaux et territoriaux ainsi que d'autres ministères et organismes fédéraux pour le compte desquels l'ARC administre des programmes de prestations ou offre des services relatifs aux prestations. Nous continuons d'utiliser notre infrastructure de distribution de prestations pour élargir les programmes et les services que nous administrons pour nos clients. Notre but est d'améliorer le service et éliminer le double emploi, réduisant par le fait même le coût global pour les contribuables.

Nous administrons 17 programmes permanents de prestations pour enfants et de crédit pour le compte des provinces et des territoires; beaucoup d'entre eux ont été lancés en vertu de l'initiative conjointe fédérale, provinciale et territoriale de la Prestation nationale pour enfants (PNE). En 2004-2005, nous avons redressé les montants des versements et/ou des seuils pour sept de nos programmes permanents. L'ARC intègre les prestations admissibles en vertu des programmes de prestations provinciaux et territoriaux aux prestations fédérales, et envoie un seul paiement. Deux administrations ont particulièrement remarqué que cette approche réduit le double emploi, rationalise l'efficience et simplifie l'administration[20].

En 2004-2005, nous avons mis en œuvre sept nouveaux échanges de données sur la validation du revenu au moyen de la méthode du protocole de transfert de fichier (FTP) (voir la Figure 26). Cela porte à 13 le nombre de clients de programmes. Quatre autres programmes sont présentement à l'essai en vue d'une mise en œuvre en 2005-2006, et nous négocions avec sept provinces afin d'inscrire 22 autres programmes.

Figure 26 Nouveaux clients provinciaux au programme de validation du revenu par FTP, 2004-2005

Ministry of Health Services de la Colombie-Britannique *(Medical Premium Assistance Plan, Home and Community Care Program)*

Ministry of Human Resources de la Colombie-Britannique *(Employment and Assistance Program)*

Ministry of Human Resources and Employment de l'Alberta *(Child Health Program, Adult Health Program)*

Department of Health de la Saskatchewan *(Special Care Program)*

Ministry of Human Resources and Employment de Terre-Neuve-et-Labrador *(Income Support Program)*

Au cours de l'année, 7 146 809 opérations de validation du revenu ont été traitées au moyen du protocole de FTP. Ce dernier permet à l'ARC de communiquer des renseignements limités sur les contribuables, avec l'approbation du client, à l'aide d'un échange de données électroniques bidirectionnelles protégées en direct. Cela réduit la nécessité des bureaux de l'ARC de communiquer des renseignements au comptoir.

Nous avons continué d'envoyer des paiements en vertu du programme *Taxpayer Refund* de la Nouvelle-Écosse. Pour l'année, ces paiements se sont élevés à plus de 4,6 millions de dollars (après les compensations), versés à plus de 30 000 Néo-Écossais admissibles. Des préparatifs ont été entamés en vue d'éliminer progressivement le programme d'ici la date limite, en avril 2006, prévue dans la législation provinciale.

Afin de nous acquitter de notre obligation responsabilisation envers les provinces et les territoires, nous publions des rapports annuels du commissaire qui documentent l'éventail et la portée des activités que nous menons chaque année.

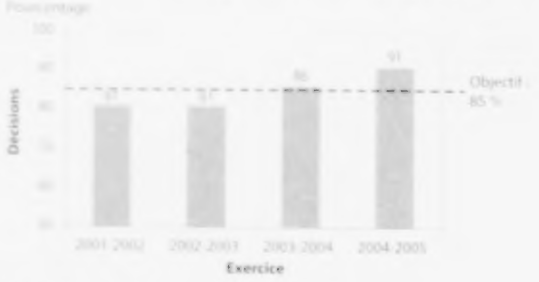
En collaboration avec Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC) et Développement social Canada (DSC), nous avons utilisé nos systèmes afin de faciliter l'accès aux autres programmes de prestations du gouvernement du Canada. Par exemple, nous avons travaillé toute l'année avec RHDCC en vue d'élaborer et vérifier un échange de

20. Rapport d'étape sur la PNE 2003, publié le 6 avril 2005, disponible à **www.prestationnationalepourenfants.ca**.

données fondées sur le protocole de FTP, et ce, afin d'appuyer la mise en œuvre, en juillet 2005, du Bon d'études canadien et d'une Subvention canadienne pour l'épargne-études supplémentaire. Au cours de l'année, nous avons également lancé des échanges de données fondées sur le protocole de FTP avec RHDCC pour le programme du Supplément familial à l'assurance-emploi (SFAE), et avec DSC pour le programme du Supplément de revenu garanti (SRG). Grâce à cette collaboration, nos clients fédéraux peuvent identifier des bénéficiaires possibles, et être efficaces dans la distribution de prestations aux Canadiens éligibles. Nous continuons à examiner les options pour améliorer davantage la prestation de services aux Canadiens à un coût global réduit, au cours des prochaines années.

Nous avons également collaboré avec RHDCC et DSC dans le cadre du processus réglementaire pour le RPC et l'AE. En 2004-2005, nous avons traité plus de 68 000 demandes de décisions relatives au RPC ou à l'AE. À cet égard, nous avons dépassé le niveau de service de 85 % indiqué dans notre protocole d'entente avec RHDCC et nous avons répondu à temps à environ 93 % des demandes de ce ministère liées précisément aux cas où il y avait une demande de prestations d'AE. Nous avons aussi dépassé notre taux cible de 85 % pour l'exécution rapide et nous l'avons amélioré en réalisant un taux de 91 % pour tous les types de demandes de décision, y compris celles du public, de RHDCC, de DSC et d'autres programmes de l'ARC (voir la Figure 27), en partie grâce à la redistribution de la charge de travail entre nos bureaux.

Figure 27 Décisions relatives au RPC et à l'AE – Pourcentage effectué en temps opportun



Qualité des données : Bonne

Résultat prévu – Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard

Nous tentons de veiller à ce que les clients reçoivent les montants auxquels ils ont droit, et ce, par l'intermédiaire de nos programmes de validation et de contrôle. Nos projets de validation visent les comptes que l'on considère à risque élevé, par exemple, en raison de divergences que nous notons dans la situation familiale déclarée ou d'autres renseignements dans nos dossiers. Nous avons examiné plus de 211 700 comptes en 2004-2005, avec un taux de redressement sur validation de 57,2 % pour ces comptes choisis (voir la Figure 28). Ce taux de redressement indique que nous possédons des critères efficaces pour la sélection des comptes à examiner.

Figure 28 Nombre de cas examinés – nombre et pourcentage des redressements

Qualité des données : Bonne

Nous avons informé 98,2 % des clients des résultats d'examens dans les 60 jours, dépassant notre nouvelle norme de service en matière de rapidité de 90 %[21].

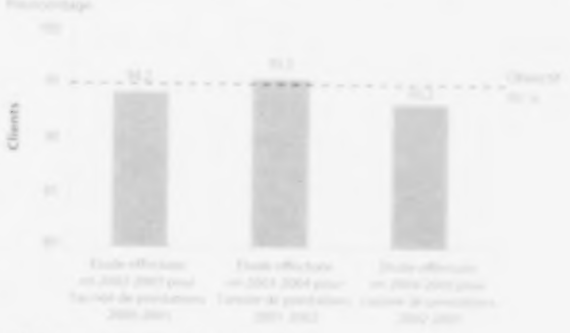
Nous ne sommes pas encore en mesure de fournir la valeur totale en dollars des redressements que nous effectuons. Nous avions prévu que cette nouvelle fonction serait entièrement opérationnelle en 2004-2005, mais la mise en œuvre ne sera pas terminée avant 2005-2006.

21. Étude interne d'assurance de la qualité de l'ARC, Types d'activité 300/671 (Validation et contrôles) – Délais de traitement, du 17 au 28 janvier 2005.

✓ Maintenir un haut degré d'observation générale par rapport au point de référence de 95 %

Par opposition à nos projets de validation, nous menons également un échantillonnage aléatoire annuel des comptes afin de mesurer le niveau d'observation générale en matière de prestations. Nous estimons qu'environ 93,2 % des comptes de PFCE pour 2002-2003 (l'année de prestation de notre plus récente étude) présentaient des renseignements complets et exacts sur les paiements et les comptes (voir la Figure 29)[22]. Ce taux est inférieur à notre point de référence de 95 %, une indication que l'observation générale avait quelque peu diminué par rapport aux résultats enregistrés au cours des années antérieures. Nous élaborons une nouvelle stratégie d'observation visant à assurer l'intégrité générale de nos dossiers.

Figure 29 Pourcentage des clients qui reçoivent les prestations appropriées auxquelles ils ont droit en fonction d'un échantillonnage aléatoire



Qualité des données : Bonne

22. Niveaux d'observation démontrés par les bénéficiaires de la Prestation fiscale canadienne pour enfants – résultats finaux (7 avril 2005 — population cible en date de novembre 2002).

Pour la troisième année consécutive, la croissance de la dette découlant du paiement en trop de la PFCE est à la baisse. Il y a paiement en trop lorsque, par exemple, la PFCE est versée aux clients qui nous ont indiqué tardivement qu'ils n'ont plus d'enfants à charge ou lorsque nos activités de validation nous ont permis de déterminer qu'il y avait eu une telle situation. Les paiements en trop nets de la PFCE se sont chiffrés à 8,1 millions de dollars en 2004-2005, ce qui représente 0,09 % des 8,7 milliards de dollars émis au cours de l'année (voir la Figure 30). Il s'agit là d'une amélioration considérable par rapport aux années antérieures. Elle est principalement attribuable à une augmentation de 13,7 millions de dollars dans la valeur des remboursements de TI utilisés pour compenser la dette découlant du paiement en trop de la PFCE. Les paiements en trop nets sont également bien en dessous du nouveau plafond de 0,4 % que nous avons établi pour 2005-2006 afin d'indiquer que les paiements sont bien contrôlés.

Figure 30 Dette découlant du paiement en trop de la PFCE comme pourcentage des paiements effectués dans l'année courante (et les sommes connexes en dollars)

Qualité des données : Bonne

Le montant de la dette accumulée qui découle des paiements en trop de la PFCE depuis le début du programme en 1993 est de presque 207,4 millions de dollars (moins les radiations). Cela représente 0,27 % des 78,2 milliards de dollars de paiements faits dans le cadre du programme.

Appels

Le programme des Appels de l'Agence du revenu du Canada (ARC) administre l'un des plus importants services de règlement des différends du Gouvernement du Canada. Nous nous efforçons de fournir à nos clients un processus équitable de règlement des différends respectant le droit fondamental des Canadiens à un recours quand ils font affaire avec le gouvernement fédéral.

Les clients peuvent contester les décisions relatives à leurs cotisations de l'impôt sur le revenu des particuliers représentent plus de 67 % du total des différends de la TPS/TVH, de la taxe d'accise, du Régime de pensions du Canada (RPC) et de l'assurance-emploi (AE). S'ils ne sont pas satisfaits des résultats de notre examen, les clients peuvent en interjeter appel devant les tribunaux. De plus, notre programme des Appels dirige l'Initiative en matière d'équité de l'ARC et administre notre Programme des divulgations volontaires (PDV). En vertu de l'Initiative en matière d'équité, des dispositions législatives permettent d'annuler les intérêts et ou les pénalités dus par des clients qui n'ont pu se conformer aux lois fiscales en raison de circonstances indépendantes de leur volonté. En vertu du PDV, on permet aux clients de corriger des erreurs ou des omissions passées et de rendre compte, sans pénalité, de leurs obligations fiscales.

Même si la réalisation de notre résultat escompté dépend en grande partie de nous, nous nous fions à d'autres parties pour nous aider à assurer le règlement équitable et rapide des différends. Bien que les conséquences non prévues de la loi soient reconnues, nous collaborons avec le ministère de la Justice pour aider à définir les modifications législatives et recommander ces changements au ministère des Finances. Pour refléter l'impartialité du processus relatif aux appels, l'ARC et ses clients se fient à l'indépendance des tribunaux, ces derniers sont les arbitres ultimes des différends qui ne peuvent être réglés au moyen du processus de recours administratif de l'ARC.

Profil des dépenses

En 2008-2009, le secteur d'activité des Appels, le plus petit des secteurs de l'ARC, représentait 3 % (environ 80 millions de dollars) des dépenses globales notre budget. Ce montant représente une réduction d'environ 1,5 % par rapport à 2008-2009.

Les activités et ressources du secteur des Appels appuient l'observation volontaire par des moyens comme les publications, les services d'information sur les cas et le règlement rapide et équitable des différends. Nous croyons que notre système de recours impartial et rapide favorise la confiance envers le régime fiscal dans son ensemble, ce qui, en retour, contribue à l'observation volontaire à l'égard de ce régime. Des dépenses précises de 5,4 millions de dollars ont été allouées directement au PDV, comparativement au montant de 4,5 millions de dollars en 2008-2009 (voir la Figure 31).

Figure 31 Dépenses des ressources par programme

Qualité des données : Bonne

Données clés chiffrées

Taxes totales contestées : environ 9,37 milliards de dollars

Nouveaux différends reçus : 56 889

Différends réglés : 55 247

Dispositions en matière d'équité : 48 201 demandes accordées en totalité ou en partie, une valeur de presque 234 millions de dollars annuelle

Divulgations volontaires traitées : 6 662, dont les cotisations connexes sont estimées à 318 millions de dollars

Fiche de rendement

Résultat escompté :

- Les Canadiens obtiennent un examen impartial et efficace des décisions contestées

		Évaluation du rendement	Qualité des données
Résultat prévu – Les clients reçoivent un service rapide, accessible, fiable et équitable, qui répond à leurs besoins	2004-2005	En grande partie atteint	Bonne
	2003-2004	En grande partie atteint	Bonne

Rendement par rapport aux attentes	Page
✓ Maintenir ou dépasser les hauts niveaux de transparence, d'accessibilité et d'uniformité déclarés depuis 2000-2001	56
✓ Respecter la norme de service concernant le contact dans les trois secteurs de programme	57
✗ Respecter les objectifs de délais de traitement	57
✓ Réduire l'âge moyen de l'inventaire des cas traitables	58
✓ Assurer un règlement des différends en faisant preuve d'équité, d'efficacité et de rentabilité. La majorité des différends sont réglés par voie administrative ou les décisions initiales de l'ARC sont confirmées par les tribunaux	58
✓ Les dispositions en matière d'équité sont appliquées de façon uniforme	59
✓ Tous les cas sont réglés de façon uniforme et les cas complexes sont traités là où l'expertise existe	60

✓ Atteint ✓ En grande partie atteint ✗ Non atteint

Exposé sur le rendement

Le secteur d'activité des Appels a un résultat escompté :

Les Canadiens obtiennent un examen impartial et efficace des décisions contestées. Notre but est de fournir aux clients un processus équitable de règlement des différends. Nous croyons qu'un processus impartial et efficace augmente la confiance en l'intégrité du régime fiscal du Canada, ce qui aide à favoriser l'observation volontaire à l'égard de notre régime.

Dans l'ensemble, nous sommes d'avis que nous avons en grande partie atteint ce résultat escompté, puisque nous avons :

- montré que notre processus de règlement des différends maintient de hauts niveaux de transparence et de conformité en vue d'aider à favoriser le traitement équitable et impartial de nos clients et lancer la fonction « Enregistrer mon avis de différend en ligne » sur notre site Web afin d'améliorer davantage l'accessibilité des clients à notre processus de recours.
- respecter notre norme de service, permettant de vérifier que nous nous adaptons aux demandes des clients, même si la rapidité du traitement des cas demeure un problème dans des secteurs particuliers.
- travaillé à l'amélioration des délais de traitement dans les trois secteurs de programme des Appels. cela n'a pas été entièrement réalisé en 2004-2005, cependant, de nouvelles stratégies sont évaluées afin

de déterminer le prochain plan d'action, surtout en ce qui a trait au programme du RPC-AE;

- poursuivre les efforts afin de réduire l'âge moyen de l'inventaire des cas traitables et de régler les cas de manière uniforme;
- faire preuve d'équité dans le traitement équitable envers les Canadiens en appliquant la loi de façon impartiale et en assurant le succès soutenu de notre Programme des divulgations volontaires; et être efficace en fonction du coût dans le règlement des différends grâce à des efforts visant à régler la majorité des différends par voie administrative, évitant ainsi l'option plus coûteuse d'une instance judiciaire.

Résultat prévu – Les clients reçoivent un service rapide, accessible, fiable et équitable, qui répond à leurs besoins

✓ Maintenir ou dépasser les hauts niveaux de transparence, d'accessibilité et d'uniformité déclarés depuis 2000-2001

Notre objectif consiste à veiller à ce que tous nos clients aient accès à un recours impartial et efficace. Pour y arriver, nous croyons que notre processus de règlement des différends doit maintenir de hauts niveaux de transparence, d'accessibilité et d'uniformité.

Nous utilisons notre Programme d'assurance de la qualité pour mesurer la transparence de nos secteurs de programme de l'impôt sur le revenu de la TPS/TVH/Accise, et pour mesurer l'uniformité de ces deux secteurs de programme ainsi que de celui du RPC-AE. À l'aide de techniques d'échantillonnage, notre examen de l'assurance de la qualité a touché à toutes les activités des Appels dans l'ensemble du Canada en vue d'évaluer le rendement de notre service de règlement des différends par rapport aux points de référence établies.

Selon notre examen de 2004-2005, tous les renseignements pertinents à l'appui des questions faisant l'objet d'un différend, incluant les rapports des discussions avec le vérificateur et excluant les renseignements protégés en vertu du régime fiscal canadien, ont été mis à la disposition du client en vertu des règles de transparence dans 96 % des cas pour l'impôt sur le revenu et dans 98 % des cas pour la TPS/TVH/Accise. Pour atteindre nos objectifs très exigeants de 100 % en matière de transparence, nous avons fait des recommandations afin de s'assurer que les renseignements pertinents liés aux questions en litige et les rapports des discussions avec les vérificateurs soient toujours fournis aux clients à l'avenir.

Au chapitre de l'uniformité, notre examen a révélé que les agents déterminaient et pesaient tous les faits et toute la preuve du cas; ils examinaient, faisaient les recherches et traitaient des questions en litige; ils faisaient appliquer la loi de façon exacte et impartielle, donnaient aux clients l'occasion de répondre à notre position finale et, s'il y a lieu de le faire, de trouver une solution acceptable pour les deux parties; et les décisions étaient appliquées dans les limites de la loi et étaient conformes aux faits de l'affaire. Même si des améliorations sont nécessaires pour certains éléments, les résultats de 99 % pour les cas de l'impôt sur le revenu et du RPC-AE et de 95 % pour les cas de TPS/TVH et de la taxe d'accise examinés indiquent que les points de référence en matière d'uniformité ont été dépassées dans les trois secteurs de programme.

Pour veiller à ce que tous les clients connaissent leur droit de recours ainsi que la façon d'accéder aux services des Appels, nous informons continuellement les clients éventuels de l'existence du programme des appels, et de leurs droits d'appel, au moyen de nos principaux formulaires liés à l'impôt et aux prestations. Notre sondage annuel de 2004[23] indique que 74 % des Canadiens étaient au courant de leur droit de déposer un avis de contestation s'ils sont en désaccord quant à nos décisions, ce qui constitue une légère augmentation par rapport aux résultats du sondage antérieur.

En vue de continuer à améliorer l'accessibilité des clients à notre processus d'appel, nous avons élargi le service « Mon dossier » dans le site Web de l'ARC à l'automne 2004. Grâce à ce service, plus de 2 000 déclarants de l'impôt sur le revenu des particuliers ont

23. Pour de plus amples renseignements au sujet du sondage annuel de l'ARC, voir la note figurant à la page 31.

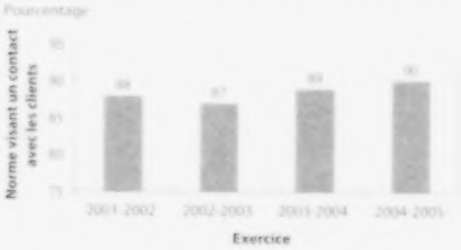
demandé un examen administratif de leurs cotisations en 2004-2005. D'autres améliorations sont envisagées pour 2005-2006, dont celle de faciliter la tâche aux clients qui souhaitent conserver une copie de leur demande pour consultation future.

✓ Respecter la norme de service concernant le contact dans les trois secteurs de programme

Pour appuyer l'Initiative, à l'échelle du gouvernement, d'améliorer les services et maintenir le service rapide adapté aux besoins de nos clients, nous disposons d'une norme de service afin de nous assurer que 85 % des clients qui déposent un avis de contestation, obtiennent, dans les 30 jours suivant le dépôt, un rapport de la situation. Ce rapport confirme la réception de l'avis de contestation et fournit le nom et le numéro de téléphone d'une personne-ressource. Il peut également indiquer le moment où un agent des appels communiquera avec le client.

En 2004-2005, nous avons encore une fois dépassé notre norme de service, obtenant un taux de 90 % dans les trois secteurs de programme. En fait, nous avons rencontré cette norme de façon constante au cours des quatre dernières années (voir la Figure 32).

Figure 32 Norme de service – Contact avec le client



Qualité des données : Bonne

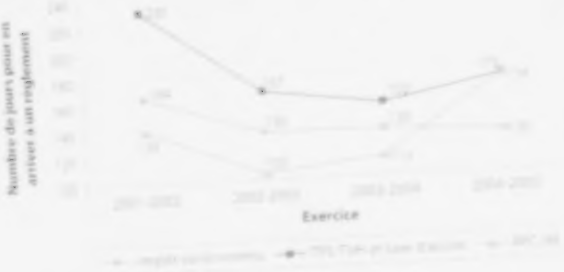
✕ Respecter les objectifs de délais de traitement

Notre initiative triennale visant l'amélioration des délais de prestation des services des Appels s'est terminée en 2004-2005. Cette année, nous avons établi des objectifs de rendement revisés pour les dossiers de l'impôt sur le revenu dans le but d'améliorer les résultats obtenus en 2003-2004.

Dans le cas des dossiers de l'impôt sur le revenu (notre programme le plus vaste), nous n'avons pas atteint tous les objectifs internes prévus mais, nous avons réussi à réduire le temps de traitement moyen, qui est passé de 145 jours à 130 jours (voir la Figure 33). Nous n'avons pas atteint notre objectif interne relativement aux dossiers de la TPS/TVH. Un examen de ces résultats nous aidera à déterminer les prochaines étapes à suivre au sujet de notre rapidité, tout en nous assurant que nous ne sacrifions pas la qualité de nos décisions dans l'intérêt de la rapidité.

Dans le cas des dossiers du RPC-AE, il y a eu une augmentation du nombre de dossiers importants et plus complexes reçus, ce qui a entraîné des temps de traitement plus longs ainsi qu'une croissance de l'inventaire global. En conséquence, notre programme du RPC-AE n'a atteint aucun de ses trois objectifs de traitement établis. En janvier 2005, nous avons publié le rapport intérimaire sur le processus des appels du RPC-AE. Celui-ci soulignait les défis auxquels est confronté le programme et formulait des recommandations visant l'amélioration de la rapidité et de l'efficacité. Nous avons l'intention de mettre en œuvre ces recommandations au cours de la prochaine année.

Figure 33 Temps moyen de règlement des différends



Qualité des données : Bonne

✓ Réduire l'âge moyen de l'inventaire des cas traitables

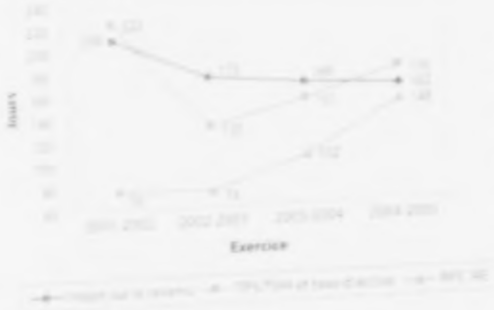
Les différends sont classés, au sein des Appels, comme traitables ou non traitables. Les cas peuvent passer d'une catégorie à l'autre plusieurs fois avant d'être réglés. Lorsqu'un différend est classé non traitable, nos agents ne peuvent pas poursuivre le cas parce qu'il a été renvoyé à une autre partie (p. ex. le ministère de la Justice) afin d'obtenir une opinion, ou parce que le cas se rapporte à une affaire sur le même sujet déjà devant les tribunaux. À la fin de 2004-2005, un peu moins de 74 % de notre inventaire total des avis de contestation, soit 51 720 cas, étaient classés comme non traitables – cela comprenait plus de 20 000 cas liés au traitement des paiements d'équité salariale du gouvernement fédéral, une question qui est devant les tribunaux.

Nous surveillons le nombre moyen de jours pendant lesquelles un cas se trouve classé traitable afin de nous donner une indication de l'âge des inventaires. L'âge moyen de notre inventaire traitable de dossiers d'impôt sur le revenu – de loin la plus grande proportion de dossiers dans notre inventaire de cas traitables – est passé de 166 jours en 2003-2004 à 162 jours en 2004-2005 (voir la Figure 34).

Entre-temps, l'âge moyen des cas traitables de TPS/TVH est passé de 151 jours à 170 jours. Certaines mesures correctives à court terme ont été prises en attendant le règlement d'une analyse visant à déterminer les causes sous-jacentes de cette augmentation. Une fois l'analyse terminée, nous serons en meilleure position pour déterminer toute mesure supplémentaire qui serait nécessaire.

Tel qu'il est mentionné plus haut, la rapidité de traitement des dossiers du RPC AE est à la hausse; par conséquent, l'âge moyen de ces dossiers est également passé de 102 jours en 2003-2004 à 148 jours en 2004-2005. Des ressources supplémentaires ont été obtenues pour une période de deux ans dans le but de réduire la taille et l'âge moyen de cet inventaire. On prévoit que la mise en œuvre des recommandations présentées dans le rapport intérimaire sur le processus des appels du RPC AE aura un effet positif sur l'âge moyen des dossiers de RPC AE.

Figure 34 Âge moyen des dossiers traitables



Qualité des données : Bonne

✓ Assurer un règlement des différends en faisant preuve d'équité, d'efficacité et de rentabilité. La majorité des différends sont réglés par voie administrative ou les décisions initiales de l'ARC sont confirmées par les tribunaux

En 2004-2005, nous avons réglé une grande majorité des cas d'appel par voie administrative dans les secteurs de programme de l'impôt sur le revenu et de la TPS/TVH/Accise (presque 94 % et plus de 92 % respectivement — une légère diminution comparativement à 95 % obtenu l'année précédente). De cette façon, nous avons continué à faire preuve d'équité, d'efficacité et de rentabilité. Pour ce qui est du programme du RPC AE, le taux de règlement administratif était de 70 %, une amélioration comparativement aux résultats de l'année

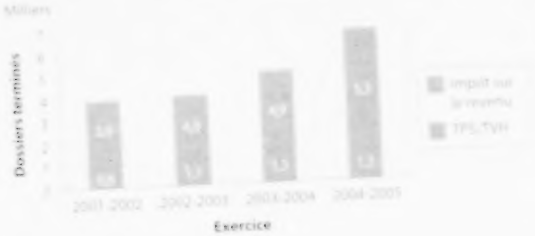
précédente (66 %). L'écart dans les taux de règlement découle des différences des programmes prévus par la loi dans les processus de recours administratif.

Même si nous avons réussi à régler la plupart des différends au niveau administratif, dans certains cas les clients peuvent toutefois intenter appel auprès de la Cour canadienne de l'impôt. En 2004-2005, la majorité des décisions (presque 51 %) rendues par les tribunaux continuaient d'appuyer l'ARC, un résultat qui est conforme à nos objectifs. Nous étudions les répercussions des décisions défavorables des tribunaux afin de déterminer si nous ferons appel ou si nous accepterons la décision du tribunal, ce qui pourrait entraîner une modification de la loi ou des politiques.

✓ Les dispositions en matière d'équité sont appliquées de façon uniforme

Les principes d'équité sont intégrés généralement dans toute l'ARC. Ils s'expriment de deux façons principales : au moyen de notre PDV et au moyen de l'application des dispositions de l'ARC en matière d'équité. L'utilisation du PDV par le public est demeurée presque constante en 2004-2005. Il y a eu une augmentation du nombre de cas réglés : 6 632 comparativement à 6 164 l'année précédente (voir la Figure 35). Pourtant, l'inventaire du PDV en 2004-2005 est demeuré relativement stable comparativement à 2003-2004. Un montant estimatif de 318 millions de dollars a été produit en cotisations connexes, dont les dossiers de l'impôt sur le revenu représentent 153 millions de dollars; et les dossiers de la TPS/TVH, dont les cas maintenant administrés pour nous par le ministère du Revenu du Québec (MRQ), représentent 165 millions de dollars.

Figure 35 Règlement des cas du PDV



Qualité des données : Bonne

Nota : En 2004-2005, les résultats relatifs au règlement comprennent les cas de divulgations volontaires en matière de TPS/TVH administrés par le MRQ, totalisant 171 cas durant l'année.

Des articles de la *Loi de l'impôt sur le revenu* et d'autres lois administrées par l'ARC nous permettent de renoncer ou d'annuler les pénalités ainsi que les intérêts payables par des clients qui ont des circonstances atténuantes et indépendantes de leur volonté. Les intérêts et les pénalités peuvent être annulés s'ils ont déjà été cotisés et peuvent être radiés s'ils n'ont pas déjà été cotisés. Comme le souligne la section des Services fiscaux, la plus grande partie de l'administration quotidienne des dispositions en matière d'équité relève des différents programmes des Services fiscaux. Le secteur d'activité des Appels dirige cependant l'Initiative en matière d'équité dans toute l'ARC.

L'année dernière, les demandes des clients traitées en vertu des dispositions en matière d'équité s'élevaient à 25 293, ce qui représente une augmentation de 11 % comparativement à 2003-2004. Un allégement a été offert dans 64 % de ces cas. La valeur des intérêts et des pénalités annulés ou radié à la suite de ces demandes a également augmenté, passant de plus de 184 millions de dollars en 2003-2004 à environ 234 millions de dollars en 2004-2005.

La valeur totale des renonciations automatiques des pénalités et des intérêts en vertu des dispositions en matière d'équité a augmenté considérablement, passant d'environ 446 millions de dollars en 2003-2004 à plus de 851 millions de dollars en 2004-2005. Le total de 2003-2004 est une mise au point du montant de plus de 290 millions de dollars déclaré dans le Rapport annuel de l'année dernière. Plusieurs raisons expliquent que la valeur totale des renonciations automatiques a presque doublé, notamment en raison d'améliorations au système qui ont permis une meilleure déclaration. Au total, l'ARC a annulé ou a radié un montant de plus de un milliard de dollars en 2004-2005 pour plus d'un million de clients.

Nous recourons à des visites de surveillance afin d'assurer l'administration efficace et efficiente des dispositions en matière d'équité. Nous avons maintenu l'engagement d'accroître la surveillance de tous les programmes relatifs au versement d'allégements en vertu des dispositions en matière d'équité. En 2004-2005, ces examens ont indiqué que les politiques et les procédures actuelles étaient respectées et appliquées de façon uniforme dans la plupart des cas. Cependant, des problèmes communs ont été décelés dans l'application des procédures d'équité dans l'ensemble des fonctions. Lorsque des incohérences ont été soulevées, des solutions ont été mises en œuvre, ce qui a permis d'avoir une version à jour du Guide de l'utilisateur du Registre d'équité. Certaines de ces suggestions seront intégrées à la prochaine version du Guide de référence sur les dispositions d'équité.

✓ Tous les cas sont résolus de façon uniforme, et les cas complexes sont traités là où l'expertise existe.

Tel qu'il est mentionné précédemment, notre programme d'assurance de la qualité a constaté, en 2004-2005, qu'à quelques exceptions près, nos décisions en matière de différends étaient appliquées dans les limites de la loi et tiennent compte des faits. Ce programme a également constaté que, en général, les dossiers de différends étaient sélectionnés au niveau de complexité adéquat et ont été assignés à un agent au niveau approprié.

Gestion et orientation de l'entreprise

Le secteur d'activité Gestion et orientation de l'entreprise évolue au sein de la structure de régie de l'ARC et adhère aux principes de la fonction de contrôleur moderne dans le but de fournir une orientation stratégique qui appuie tous les programmes et services de l'ARC. Notre but est de bâtir une infrastructure d'entreprise moderne et innovatrice qui optimise le rendement et les opérations de nos secteurs d'activité.

Les activités de la Gestion et orientation de l'entreprise appuient les programmes de l'ARC par des services dans les domaines de la gestion des ressources humaines, des finances et de l'administration, de la technologie de l'information, des affaires publiques, de la gestion de l'Agence, de la vérification de l'entreprise et de l'évaluation des programmes ainsi que de la politique et de la planification.

Profil des dépenses

En 2004-2005, les dépenses de la Gestion et orientation de l'entreprise se sont élevées à environ 729 millions de dollars, ou environ 24 % des dépenses totales de l'ARC. Comme l'indique la Figure 36, les dépenses liées à la technologie de l'information (TI) constituaient la plus importante composante du profil des dépenses de la Gestion et orientation de l'entrepris. Remarquez que cela représente toutes les dépenses de TI de l'ARC, et comprend le développement et le soutien des systèmes pour les autres secteurs d'activité. En 2004-2005, l'ARC a consacré environ 410,1 millions de dollars à la TI (258,8 millions de dollars pour la TI et 151,3 millions de dollars pour les Solutions TI), ce qui équivaut à environ 56 % des dépenses totales de la Gestion et orientation de l'entreprise. Sans compter les 70,5 millions de dollars en services de TI offerts et imputés à l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC), la TI de l'ARC a connu une hausse des dépenses de 10,8 % en 2004-2005, dépenses qui s'élevaient à 370 millions de dollars en 2003-2004.

Environ 167,2 millions de dollars, ou 23 % des dépenses de la Gestion et orientation de l'entreprise, ont servi aux

finances et à l'administration, environ 126,7 millions de dollars, ou 17 %, ont été utilisés pour la gestion des ressources humaines, et le reste, soit environ 24,7 millions de dollars, ou 3 %, ont été attribués à la politique et la planification, à la vérification et l'évaluation, aux services juridiques et à la gestion de l'Agence.

La gestion et orientation de l'entreprise a réalisé des économies permanentes grâce aux examens de soutien de l'entreprise et des renouvellements administratifs. Ces examens ont aussi généré des fonds à réaffecter aux secteurs de programme, ce qui aide à compenser la répercussion causée par la croissance du volume et de la charge de travail.

Figure 36 Dépenses des ressources par programme

Qualité des données : Bonne

Données chiffrées clés

Dotation : environ 8 900 placements de personnel ont été traités au moyen de processus de sélection interne et environ 4 300 placements au moyen de processus de sélection externes

Technologie de l'information (TI) : plus de 300 applications de la TI sont utilisés et 200 bases de données sont en production

Demandes de renseignements : plus de 1 800 demandes ont été reçues en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et plus de 2 800, en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

Passation de marchés : au cours de l'année civile 2004, l'ARC a accordé ou géré des marchés pour près de 500 millions de dollars en biens et services

Fiche de rendement

Résultat escompté :

- Les services internes permettent aux secteurs d'activité de maximiser le rendement et les opérations

		Évaluation du rendement	Qualité des données
Résultat prévu – Saine orientation stratégique et saine gestion des finances et de la trésorerie	**2004-2005**	**En grande partie atteint**	
	2003-2004	En grande partie atteint	Bonne

Rendement par rapport aux attentes	Page
✓ Faire preuve d'excellence dans la surveillance et de leadership en gestion.	63
✓ Tenir compte des principes de la fonction de contrôleur moderne, faire preuve d'excellence dans la gérance financière, y compris une saine gestion de caisse et de l'information financière et non financière.	64
✓ Améliorer les contrôles et les systèmes de gestion financière afin de répondre aux besoins des intervenants internes et externes.	65

Résultat prévu – Une meilleure gestion des ressources humaines qui produit un effectif bien informé et compétent au bon endroit et au bon moment	**2004-2005**	**Atteint**	
	2003-2004	Atteint	Bonne

Rendement par rapport aux attentes	Page
✓ L'effectif est bien informé, compétent et représentatif.	65
✓ Les politiques en milieu de travail et les pratiques de l'ARC appuient le bien-être et la durabilité de l'effectif.	66
✓ Continuer à mettre en oeuvre la stratégie en matière de RH, qui comprend l'Initiative de réforme et de renouvellement des ressources humaines (RRRH) et les résultats de l'examen « Dresser le bilan et aller de l'avant ».	67
✓ Assurer des activités courantes en matière de RH et mener à terme les initiatives relatives à la dotation axée sur les compétences, aux compétences, à la classification et à la rémunération.	67

Résultat prévu – Faire preuve d'excellence dans la prestation des services internes	**2004-2005**	**Atteint**	
	2003-2004	Atteint	Bonne

Rendement par rapport aux attentes	Page
✓ Assurer de hauts niveaux de disponibilité, de fiabilité et de durabilité des systèmes de TI	68
✓ Répondre aux besoins opérationnels actuels et futurs au moyen de solutions IT appropriées	69
✓ Améliorer les normes de service internes en ce qui a trait au service axé sur la clientèle	69
✓ Protéger la confidentialité des renseignements sur les clients et renforcer nos politiques et pratiques clés relatives à la sécurité	69
✓ Répondre aux demandes d'information dans les délais prévus par la loi	71

✓ Atteint ✓ En grande partie atteint ✗ Non atteint

Exposé sur le rendement

La gestion et orientation de l'entreprise a un résultat escompté :

Les services internes permettent aux secteurs d'activité de maximiser le rendement et les opérations. La gestion et orientation de l'entreprise apporte une contribution essentielle aux principales activités de l'ARC en aidant à offrir un meilleur service aux Canadiens grâce à un soutien moderne et innovateur pour les nombreux programmes et services de l'ARC. La gestion et orientation de l'entreprise assure l'orientation stratégique et la supervision de la direction pour l'ARC, en guidant l'établissement et l'entretien de systèmes et de pratiques qui appuient une régie efficace fondée sur les principes et une saine gestion. Au reste, nous croyons avoir atteint ce résultat escompté puisque nous avons :

- assuré une structure de régie et des pratiques de gestion qui encouragent l'excellence dans les services administratifs;
- continué à améliorer les contrôles des systèmes financiers et à renforcer les systèmes financiers et non financiers essentiels dans le but d'améliorer les capacités décisionnelles de la direction;
- continué à améliorer nos systèmes et pratiques en matière de RH afin d'employer les bonnes personnes au bon endroit et au bon moment;
- réalisé des solutions de commerce électronique efficaces et fourni de hauts niveaux de disponibilité, de fiabilité, de durabilité et de délais de réponse des systèmes de TI;
- renforcé nos politiques relatives à la sécurité matérielle et de l'information et sensibilisé les employés en matière de sécurité.

Grâce à la prestation efficace des services internes, nous avons également participé à la réalisation de notre résultat stratégique. Notre rendement par rapport à nos résultats prévus est décrit en détail au cours du présent chapitre.

Résultat prévu – Saine orientation stratégique et saine gestion des finances et de la trésorerie

✓ Faire preuve d'excellence dans la surveillance et de leadership en gestion

Notre législation, la *Loi sur l'Agence des douanes et du revenu du Canada*, a établi une structure de régie exclusive pour l'ARC, qui présente trois composantes : un ministre; un Conseil de direction qui supervise les ressources humaines, les pouvoirs financiers et administratifs; un commissaire qui est responsable de l'administration quotidienne des ressources humaines et des pouvoirs administratifs.

À l'intérieur de cette structure de régie, le Conseil de direction assure la supervision stratégique de l'orientation et de l'administration de l'ARC. En 2004-2005, les mesures prises par les membres du Conseil ont nettement amélioré notre organisme grâce à ce qui suit :

- l'approbation de la politique de l'ARC sur les blessures et les maladies;
- l'approbation de l'orientation stratégique de l'ARC à l'égard de l'équité en matière d'emploi;
- l'approbation d'une gamme d'outils de régie d'entreprise, dont la politique sur les relations avec les médias et les lignes directrices sur les communications en situation d'urgence;
- l'approbation de la proposition de financement de l'ARC visant le recouvrement des coûts.

En raison de l'intérêt des membres du Conseil à l'égard de l'établissement de rapports sur le rendement, le Plan d'entreprise et le Rapport annuel sont devenus nos principaux documents de planification et de communication. Ensemble, ces documents facilitent la responsabilisation à tous les niveaux de gestion.

L'article 89 de la *Loi sur l'Agence des douanes et du revenu du Canada* exige que le Parlement entreprenne un examen de la législation cinq ans après le 1er novembre 1999, sa date d'entrée en vigueur. En vue d'appuyer l'examen parlementaire, nous avons préparé

une présentation à l'intention du Comité de la Chambre des communes sur les finances, intitulé *L'Agence des douanes et du revenu du Canada : Les cinq premières années – Établir les bases de l'administration fiscale et des prestations au 21e siècle*. Ce rapport décrit l'incidence de la législation sur les opérations de l'ARC et sur la qualité de ses services. En général, le rapport conclut que nous avons réalisé nos objectifs visant une administration plus efficace et efficiente et un rapport plus étroit avec les provinces et territoires. Le rapport a également conclu que la transformation de nos régimes administratifs et des ressources humaines nous a permis d'améliorer notre service aux Canadiens.

Comme preuve de notre engagement envers la transparence, les Rapports annuels et les résumés du Plan d'entreprise sont diffusés dans Internet (voir l'annexe D).

✓ Tenir compte des principes de la fonction de contrôleur moderne, faire preuve d'excellence dans la gérance financière, y compris une saine gestion de caisse et de l'information financière et non financière

La fonction de contrôleur moderne est un ensemble de réformes de gestion axé sur les résultats et l'optimisation des ressources. L'ARC a fait la promotion active de la fonction de contrôleur moderne en maintenant un site intranet qui relie les quatre indicateurs clés, ou « piliers », qui constituent le fondement du concept aux méthodes opérationnelles quotidiennes. En vue de renforcer notre capacité et notre expertise relatives à la fonction de contrôleur, nous assurons une formation aux cadres de direction et aux gestionnaires.

Le renforcement de la gestion financière constitue une priorité clé de l'ARC. En 2004-2005, l'ARC a dépensé 3 051 millions de dollars, environ 5,7 % de moins que son budget de 3 226 millions de dollars. Les dépenses financières de l'ARC en 2004-2005 sont demeurées relativement stables, augmentant de quelque 105 millions de dollars, ou environ 3,6 %, par rapport à 2003-2004. Au cours des dernières années, nous avons lancé et mis en oeuvre diverses initiatives du Plan d'investissement, y compris des examens, visant à améliorer l'efficacité. Ces mesures contribuent aux économies en matière de dépenses de fonctionnement. Une partie de la stratégie de gestion des ressources de l'ARC consiste à limiter les dépenses de frais généraux administratifs, dans la mesure du possible, et de réaffecter les fonds aux priorités des programmes.

L'ARC s'efforce d'optimiser l'utilisation des ressources dans le but d'atténuer les risques pour l'exécution des programmes. En 2004-2005, à la suite de nos séances d'examen financier internes, nous avons réaffecté des fonds de priorités inférieures à des priorités supérieures, afin d'appuyer l'exécution des programmes. Nous avons cerné un ensemble d'initiatives visant à réduire les dépenses, contribuant ainsi à l'exercice d'examen des dépenses du gouvernement du Canada; l'engagement de l'ARC en matière de réduction des dépenses s'élève à 438,9 millions de dollars au cours des cinq prochaines années.

Pour contribuer à l'objectif d'une saine gestion de caisse, nous cherchons à déposer les fonds le plus rapidement possible. Pour l'exercice 2004-2005, en matière de fonds issus de l'impôt, 94,6 % des fonds reçus (représentant 98,1 % de la valeur de tous les fonds issus de l'impôt) ont été déposés dans les 24 heures. Il s'agit d'une légère baisse de rendement par rapport à 2003-2004, que l'on peut attribuer aux répercussions du conflit de travail de l'ARC en 2004. Si l'on ne tient pas compte de la période du conflit de travail, le rendement en matière de dépôts de caisse en 2004-2005 était légèrement supérieur à celui de 2003-2004.

En 2004-2005, nous avons apporté des améliorations au Système du Programme de mesure du rendement (SPMR) de l'ARC, lequel facilite notre orientation en matière de résultats du rendement. Le système sert à enregistrer les données du rendement par rapport aux objectifs et à présenter tous les trois mois un rapport à leur sujet à la haute direction à des fins d'examen, améliorant sa capacité à prendre les mesures correctrices qui s'imposent. Bien que l'on ait réalisé beaucoup de progrès, il faut plus de travail pour établir les objectifs qui restent et déterminer des mesures de rendement supplémentaires, claires et concrètes.

✓ Améliorer les contrôles et les systèmes de gestion financière afin de répondre aux besoins des intervenants internes et externes

Dans le cadre de l'initiative gouvernementale visant à mettre en place un nouveau cadre pour l'établissement de rapports sur les résultats et la gestion, l'ARC a élaboré une nouvelle Architecture d'activités de programmes (AAP). Cette structure sera utilisé comme fondement pour relier plus clairement l'utilisation des ressources aux résultats de nos activités de programmes. La méthodologie de comptabilité par activités de l'ARC ajoutera une précision aux coûts en vue de fournir un lien de causalité de bout-en-bout entre les ressources et les résultats.

En 2004-2005, nous avons accru la fiabilité et l'efficacité de notre système du grand livre des recettes, qui sert à consigner les recettes que doivent les contribuables ou qui leur sont dues. Nous avons renforcé nos contrôles et notre surveillance électroniques afin de répondre aux préoccupations exprimées par la vérificatrice générale du Canada en ce qui a trait aux faiblesses du contrôle financier.

Les Systèmes administratifs d'entreprise (SAE) représentent notre principal système de gestion des dépenses. Dans son rapport de 2005, le Bureau du vérificateur général (BVG) du Canada a indiqué qu'il faut prendre des mesures supplémentaires pour atteindre les résultats souhaités quant à l'optimisation de la sécurité électronique, de la surveillance et des fonctions de contrôle des SAE. Pour y donner suite, l'ARC a lancé un examen complet du cadre qui guide l'accès électronique. Les ajustements apportés à l'accès à la suite de cet examen, y compris ceux que la vérificatrice générale a relevés, seront mis en œuvre au cours des prochains mois.

Notre fonction de vérification interne et d'évaluation appuie nos objectifs stratégiques en présentant des examens à la haute direction au sujet de la pertinence de nos systèmes et de nos contrôles. L'examen le plus digne de mention cette année aura été la Vérification nationale des processus de passation de marchés, qui a mené à l'introduction d'un plan d'action en quatre points visant à améliorer la gestion du risque dans le domaine de la passation de marchés. Au nombre des nouvelles mesures de contrôle qui ont été mises en œuvre, nous avons inclus un document qui a renforcé la délégation des pouvoirs d'approvisionnement, a réduit le nombre de délégations aux représentants des programmes, une exigence selon laquelle tous les marchés de plus de 1 million de dollars seront examinés par un comité de la haute direction et un approvisionnement centralisé dans les domaines des services courants et des produits, comme celui de la formation.

Résultat prévu – Une meilleure gestion des RH qui contribue à l'existence d'un effectif bien informé et compétent au bon endroit et au bon moment

✓ L'effectif est bien informé, compétent et représentatif

Pour s'assurer que ses employés reçoivent la bonne formation au bon moment, l'ARC offre un mélange de solutions d'apprentissage, dont la formation traditionnelle, la formation en cours d'emploi, l'apprentissage électronique et le coaching. Dans le but d'offrir aux employés la souplesse d'apprendre en tout temps et n'importe où, nous avons renouvelé, pour la deuxième année, notre partenariat avec Campus*direct*, une librairie de cours en ligne offerts aux employés. En 2004-2005, le taux d'abonnement des employés à ce service a augmenté de 30 %. Selon nos plus récentes données, tirées de l'exercice 2003-2004, pour 94 % des cours terminés, les utilisateurs ont signalé que le cours répondait à leurs objectifs d'apprentissage. En vue de perfectionner davantage un effectif compétent et bien informé, nous avons offert en moyenne neuf jours de formation aux employés et sept jours de formation aux gestionnaires.

À la suite d'une analyse des besoins, nous avons conçu un programme de formation des cadres amélioré, formé de deux principaux éléments d'apprentissage. Le premier est un programme de base pour les gestionnaires

nouvellement affectés, qui a fait l'objet d'un projet pilote au cours de la dernière année. Le second élément est un programme de perfectionnement continu pour les gestionnaires chevronnés, qui est en voie d'élaboration et que nous prévoyons lancer en 2005-2006.

En 2004-2005, nous avons reçu une cotation de « Bon » dans la fiche de rendement inaugurale du Commissariat aux langues officielles. La fiche de rendement souligne trois forces : un règlement des plaintes et des procédures de suivi efficaces; l'utilisation d'un cadre de responsabilisation, d'un plan d'action et d'un mécanisme d'établissement de rapports qui mettent de l'importance sur les langues officielles; le Système de gestion de la qualité – langues officielles, qui encourage l'utilisation des deux langues officielles en milieu de travail et est devenu une pratique exemplaire au sein de la fonction publique fédérale. En même temps, la fiche de rendement soulignait des faiblesses dans les offres actives de service et dans la qualité et la disponibilité de services dans la langue minoritaire. Pour améliorer le rendement dans ces domaines, nous avons distribué des rappels de l'offre active de service à tous les employés servant le public.

L'ARC est reconnue pour ses politiques et ses pratiques exemplaires ayant permis la création réussie d'un milieu de travail inclusif et la réalisation de ses objectifs liés à l'équité en matière d'emploi. En 2004-2005, nous avons continué à afficher de solides résultats en matière de représentation à l'échelle nationale pour les quatre groupes désignées (les femmes, les membres de minorités visibles, les personnes handicapées et les Autochtones), dépassant ou égalant la disponibilité sur le marché du travail pour ces groupes (voir la Figure 37). En 2004-2005, pour la troisième année consécutive, nous avons dépassé notre objectif de rendement interne avec un taux de représentation de 28 % pour les minorités visibles dans les programmes de perfectionnement des gestionnaires.

Figure 37 Équité en matière d'emploi : représentation des groupes désignés au sein de l'ARC (au 31 mars 2004)

Qualité des données : Bonne

✓ Les politiques en milieu de travail et les pratiques de l'ARC appuient le bien-être et la durabilité de l'effectif

L'ARC valorise le bien-être de ses employés et tente d'améliorer le milieu de travail grâce à des programmes permanents comme le Programme d'aide aux employés, le Programme d'équité en matière d'emploi et le Programme de reconnaissance. De plus, nous avons un Bureau de gestion des différends qui appuie les gestionnaires et les employés dans la prévention et la résolution de conflits de travail qui fait appel au Règlement extrajudiciaire des différends (RED). Nous continuons d'être reconnus dans l'ensemble de la fonction publique fédérale comme chef de file en RED. Même si nos plus récentes données sont tirées de l'exercice 2003-2004, nous croyons que les résultats indiquent que nous sommes sur la bonne voie en utilisant le RED comme plan d'action pour les employés de l'ARC. En 2003-2004, le nombre d'interventions a augmenté de 39 %, comparativement à l'année précédente.

Avec les niveaux croissants d'admissibilité à la retraite dans les communautés de gestionnaires et de cadres de direction de l'ARC, la planification de la relève est importante pour nous. Nous continuons d'élaborer une approche d'entreprise quant à la planification de la relève pour notre effectif de direction, où nous avons cerné des postes clés ainsi qu'une relève possible, son

état de préparation à la promotion et ses besoins en matière de perfectionnement. Nos programmes de perfectionnement des cadres servent à sélectionner et à perfectionner les employés qui présentent un potentiel élevé. En 2004-2005, pour la deuxième année consécutive, environ 80 % des diplômés de programmes de perfectionnement des cadres travaillaient à leurs niveaux cibles ou plus haut.

Il y a également des indications que l'ARC continue d'être un employeur de choix :

- L'ARC conserve un taux de maintien en poste élevé, qui demeure constamment au-dessus de 96 % depuis les trois dernières années.
- Le Sondage auprès des employés de l'ARC (administré pour la dernière fois en 2002[24]) a permis de constater que la majorité des répondants étaient d'accord avec les énoncés « Mon organisation est un endroit où il fait bon travailler » et « Je m'engage activement envers le succès de mon organisation ».
- L'ARC est un chef de fil dans la création d'un milieu de travail inclusif et atteint régulièrement ses objectifs d'équité en matière d'emploi.

En 2003, en vue d'appuyer notre orientation organisationnelle renouvelée et d'aborder la durabilité de notre effectif, nous avons élaboré une stratégie de changement de l'effectif. La stratégie aide à gérer les répercussions que peuvent avoir les transformations organisationnelles sur les ressources humaines, comme l'examen des dépenses à l'échelle du gouvernement et la réalisation à l'interne de travaux pour le compte d'autres ministères et d'autres ordres de gouvernement.

Un groupe de travail a été mis sur pied et continue d'aborder les enjeux et encourage la planification horizontale, intégrée et stratégique des ressources humaines dans le but de gérer le processus de transformation continu. Par exemple, en 2004-2005, notre fonction des ressources humaines a élaboré une stratégie pour l'intégration du personnel du recouvrement de Développement social Canada à l'ARC.

24. Le Sondage auprès des employés de l'ARC, effectué tous les trois ans, est administré par Statistique Canada. En 2002, le taux de réponse du sondage était d'environ 60 %.

✓ Continuer à mettre en œuvre la stratégie en matière de RH, qui comprend l'initiative de réforme et de renouvellement des ressources humaines (RRRH) et les résultats de l'examen « Dresser le bilan et aller de l'avant »

En 1999, l'ARC a élaboré une stratégie de réforme et de renouvellement des ressources humaines (R&RRH) pour moderniser ses RH dans le but de réagir rapidement et de façon efficace aux besoins changeants de l'entreprise. Ce nouveau régime et le programme de modernisation n'ont pas encore été entièrement achevés. Notre examen « Dresser le bilan et aller de l'avant » a signalé, en juin 2004, que d'importants progrès avaient été réalisés en vue de développer le nouveau régime. L'examen a recommandé quelques améliorations à notre régime des RH afin d'appuyer l'ARC de façon efficace.

Un point à noter, l'examen a recommandé des améliorations dans le domaine du Système de gestion des ressources humaines axé sur les compétences (SGRHAC) afin de traiter des retards et de faciliter une mise en œuvre complète. Pour aborder ces enjeux, une équipe d'intégration du projet s'est penchée sur l'identification des écarts du cadre, l'élaboration d'un plan pour les aborder et l'établissement d'une vision claire pour le SGRHAC.

✓ Assurer des activités courantes en matière de RH et mener à terme les initiatives relatives à la dotation axée sur les compétences, aux compétences, à la classification et à la rémunération

Au cours de la dernière année, l'ARC a continué d'élaborer et d'améliorer son Processus de préqualification des candidats (PPC) pour la dotation, en mettant l'accent sur les postes les plus souvent dotés en personnel, où les économies auront le plus grand effet, comme les postes en vérification, en administration de programmes et en technologie de l'information. Les attentes à l'égard de ce programme n'ont pas encore été

piennement réalisés. Il reste un important travail à accomplir en vue d'accroître l'efficacité et l'efficience des processus de préqualification des candidats dans l'ensemble de l'ARC. Nous avons d'ailleurs mis en place des plans visant à aborder les faiblesses dans ce domaine.

Nous cherchons à améliorer le processus et la technologie qui appuient notre dotation, suivant les recommandations présentées dans une vérification interne et une évaluation de programmes réalisées en septembre 2004. En 2004-2005, nous avons prévu lancer « ressourcement électronique » dans le but de remplacer le site Web interne des carrières à l'ARC au plus tard en 2007; cela automatisera de nombreuses opérations administratives liées à la dotation. La solution du ressourcement électronique permettra aux demandeurs de gérer leurs demandes en ligne, aux gestionnaires d'accéder aux demandes en ligne et à notre fonction des ressources humaines d'automatiser la présélection des études, de la zone de sélection, de l'heure de la soumission et de la langue.

En 2004-2005, dans le cadre de notre plan visant à moderniser les services de rémunération des employés, nous avons regroupé nos bureaux de rémunération régionaux et locaux en deux Centres de service à la clientèle pour la rémunération, un à Ottawa et l'autre à Winnipeg. Le site de Winnipeg devrait être opérationnel en 2005-2006. Nous avons également mis en œuvre une technologie de libre-service afin d'aider les employés et les gestionnaires à administrer les opérations horaires aussi bien que celles des activités, et aussi dans le but de respecter les engagements que nous avons pris en matière de développement durable. En réponse aux préoccupations des employés, la rapidité du portail du système a été accélérée, les renseignements des tutoriels libre-service ont été mis à jour et la disponibilité des services de soutien des agents de changement a été élargie.

En 2004-2005, nous avons terminé une étude visant à aller de l'avant avec la rationalisation de notre programme de classification. Le projet de conversion de la Norme de classification de l'Agence (NCA) nous permettra d'utiliser une seule norme au lieu des 16 normes de classification qui sont présentement utilisées. Cette conversion à la nouvelle norme constituera une entreprise d'envergure pour l'ARC, puisqu'elle s'appliquera à environ 26 000 employés. Nous prévoyons que le processus de conversion débutera en 2006.

En 2004-2005, suivant un bref conflit de travail, l'ARC a conclu une convention collective de quatre ans avec l'Alliance de la Fonction publique du Canada (AFPC). Conformément à la *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique* (LRTFP), nous avons continué les négociations avec l'Institut professionnel de la fonction publique du Canada (IPFPC), parvenant à conclure une entente de quatre ans en juillet 2005.

L'ARC a pour but d'optimiser les relations patronales-syndicales et le mieux-être au travail en créant un partenariat entre le patronat et les syndicats, fondé sur le respect, la compréhension et la collaboration dans la gestion des conflits au moyen du règlement extrajudiciaire des différends. Nous allons de l'avant avec la mise en œuvre nationale d'un modèle de règlement extrajudiciaire des différends qui s'inspire du succès de l'Initiative syndicale-patronale de l'Atlantique de l'ARC.

Résultat prévu – Faire preuve d'excellence dans la prestation des services internes

✓ Assurer de hauts niveaux de disponibilité, de fiabilité et de durabilité des systèmes de TI

En 2004-2005, pour appuyer l'exécution des programmes, notre fonction de la TI a lancé plusieurs versions pour les systèmes fiscaux, de prestations, des douanes, des appels et des organismes de bienfaisance. Nous avons de nouveau réalisé de hauts niveaux de disponibilité, atteignant les objectifs de niveau de service pour les nombreux systèmes nationaux essentiels à la prestation de services à la population canadienne.

Un plan de gestion des biens est maintenant en place afin d'assurer le renouvellement continu de notre infrastructure répartie.

✓ Améliorer les normes de service internes en ce qui a trait au service axé sur la clientèle

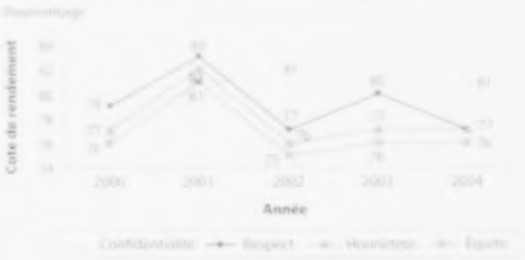
Les normes de service internes sont utilisées pour aider la haute direction à gérer nos activités avec plus de précision. En 2004-2005, notre fonction des finances et de l'administration a élaboré et publié une série de normes opérationnelles et de services internes nationaux pour plusieurs secteurs clés, y compris les comptes fournisseurs, la passation de marchés, les formulaires, les enquêtes sur la sécurité du personnel et le traitement des demandes de remboursement de frais de voyage. Entre-temps, notre fonction des services juridiques a accusé réception de la majorité des demandes d'opinion juridique dans les deux jours. Il faut toutefois plus de travail pour élaborer des normes de service pour d'autres secteurs importants de prestation de services internes. Beaucoup de normes de service internes et d'objectifs sont inclus dans notre Système du Programme de mesure du rendement. Les rapports trimestriels établis en fonction des normes de service facilitent l'amélioration de la gestion des activités de l'ARC.

✓ Protéger la confidentialité des renseignements sur les clients et renforcer nos politiques et pratiques clés relatives à la sécurité

Le succès des relations qu'entretient l'ARC avec les Canadiens s'appuie dans une grande mesure sur la confiance. Nous croyons que la confidentialité, le respect, l'honnêteté et l'équité sont des facteurs essentiels pour maintenir cette confiance. Selon notre sondage annuel pour 2004[25] (voir la Figure 38), 81 % des Canadiens sont d'accord que « l'information que les Canadiens fournissent à l'ARC est utilisée de façon confidentielle ».

25. Voir la note de bas de la page 29 pour obtenir d'autres renseignements sur le Sondage annuel de l'ARC.

Figure 38 L'ARC maintient la confiance du public



Qualité des données : Bonne

L'ARC prend très au sérieux ses obligations de protéger la confidentialité des contribuables et consent tous les efforts nécessaires pour protéger la sécurité et la confidentialite des renseignements sur les clients. Nous collaborons avec les organismes directeurs du gouvernement du Canada, en particulier la GRC et le Centre de la sécurité des télécommunications.

L'ARC reconnaît que le maintien de la sécurité de nos installations et de nos systèmes informatiques est un processus continu. En 2004-2005, nous avons révisé de nombreux aspects de notre programme de sécurité afin d'accroître davantage la protection de nos installations et de nos systèmes informatiques. Par exemple, nous avons révisé nos politiques régissant la sécurité du matériel et des renseignements. Dans le cadre de l'examen de la sécurité des installations nationales, nous avons évalué la sécurité de nos installations par rapport à une fiche d'évaluation des risques. Les résultats, publiés dans un rapport, ont permis de conclure que 136 de nos 139 installations étaient « satisfaisantes de façon générale » ou mieux. À la suite de cet examen, l'ARC a investi 1,5 million de dollars en mises à niveau de la sécurité des installations, y compris une technologie de télévision en circuit fermé, la détection de mouvement à l'extérieur, des mises à niveau des cartes d'accès et le renforcement des portes, des fenêtres et des clôtures ainsi que d'autres mesures de sécurité.

En 2004-2005, le nombre d'entrées par effraction dans des établissements de l'ARC a baissé considérablement par rapport à l'année précédente. Nous croyons qu'en aucun temps les renseignements sur les clients n'auraient été menacés.

Dans le but de protéger nos systèmes contre les menaces de l'extérieur et de l'intérieur, l'ARC a lancé un programme de modernisation de la sécurité de la TI afin d'examiner et de mettre à jour les capacités de sécurité électronique. Des travaux sont en cours dans des domaines tels que le cryptage, la défense contre les intrusions, l'infrastructure à clés publiques et l'administration consolidée des utilisateurs. De plus, le programme et la norme intitulé « Gestion des risques des utilisateurs privilégiés » ont été lancé en 2004-2005 afin d'améliorer les contrôles d'accès aux systèmes informatiques de l'ARC et de limiter ou de réduire les risques associés aux comptes d'utilisateurs privilégiés. Pour établir les vulnérabilités et y réagir, nous effectuons des évaluations de la menace et des risques dans toutes nos applications sectorielles. À la suite de l'exécution de plus de 225 de ces évaluations en 2004-2005, nous estimons que nos mesures de sécurité protègent la confidentialité des renseignements sur les clients, bien que le besoin d'améliorer la sécurité soit toujours présent.

En février 2005, le Bureau du vérificateur général a publié un rapport de vérification intitulé « La gestion gouvernementale : l'information financière », qui examine les systèmes de contrôle financier internes. Dans son rapport, la vérificatrice générale exprime des préoccupations à l'égard des systèmes de contrôle financier de l'ARC et a relevé quelques faiblesses. Pour répondre aux préoccupations de la vérificatrice générale, nous avons mis au point des catalogues des profils d'accès aux systèmes à l'échelle de l'Agence et nous avons effectué un examen de la façon dont sont administrés les profils d'accès aux systèmes. Nous avons prévu l'élaboration d'un accès des employés aux systèmes en fonction de leur poste, lequel sera mis en oeuvre en 2005-2006. Beaucoup d'autres mesures de protection sont en place afin d'assurer la protection des renseignements sur les clients.

On a mis en oeuvre une stratégie détaillée du programme de formation et de sensibilisation en matière de sécurité dans le but de conscientiser et d'informer les employés en ce qui a trait aux questions de sécurité et de politiques, offrant la formation à plus de 9 000 employés au cours du dernier exercice. En outre, nous avons élaboré des lignes directrices sur les communications en situation d'urgence.

L'ARC estime que la confidentialité des renseignements sur les clients est bien protégée dans l'ensemble de l'Agence. Nous continuons toutefois de travailler dans le but d'améliorer nos installations et nos systèmes afin de protéger la confidentialité des renseignements sur les clients.

✓ Répondre aux demandes d'information dans les délais prévus par la loi

L'ARC a fait preuve de transparence à l'égard des Canadiens en se conformant à la *Loi sur l'accès à l'information*. Dans son examen annuel, le Commissaire à l'information du Canada a donné à l'ARC la note « A ». Cela dépassait notre objectif de rendement interne, et représentait une amélioration par rapport à la note « B » obtenue l'année dernière. Nous nous sommes mérités la plus haute note possible, ce qui indique une conformité idéale.

De 2004 à 2005, nous avons connu une hausse d'environ 12 % du nombre de demandes relatives à la *Loi sur l'accès à l'information* et d'environ 7 % du nombre de demandes relatives à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Cette année, nous avons répondu à environ 94 % des demandes d'accès à l'information et à environ 92 % des demandes liées à la protection des renseignements personnels dans les délais prescrits par les deux lois. De façon générale, nous avons dépassé notre objectif de rendement interne qui se situait à 90 %.

Conclusion par le commissaire

Je suis heureux de rapporter que nous avons tenu les engagements établis dans le Plan d'entreprise et atteint notre objectif stratégique : promouvoir l'observation des lois fiscales du Canada ainsi que l'exécution efficace des programmes de prestations et d'autres programmes et services.

La création de l'Agence du revenu du Canada se voulait une expérience unique et innovatrice dans le domaine de l'administration publique. À titre de commissaire, je dois rendre compte au ministre pour toutes les questions relatives aux programmes, et au Conseil de direction pour les questions liées à l'administration. Cinq ans suivant sa création, cette structure unique assure maintenant le fondement d'un régime qui permet de façon efficace et rentable à l'Agence du revenu du Canada de gérer les programmes fiscaux et de distribuer les prestations pour le compte d'autres ordres de gouvernement. Ces derniers choisissent de tirer profit de nos services parce que nous leur offrons un moyen intégré, économique et efficace de protéger leur assiette de revenus et d'administrer des services. L'Agence du revenu du Canada démontre une meilleure productivité, ce qui donne raison aux visionnaires qui croyaient possible le regroupement des meilleurs éléments des secteurs public et privé.

La perception des impôts et l'administration des prestations financières nécessitent un niveau élevé de confiance et d'intégrité. Les contribuables nous font confiance avec leurs impôts, et les gouvernements clients ont confiance que nous administrerons bien les programmes pour leur compte. En 2004-2005, nous avons perçu près de 305 milliards de dollars et distribué près de 12,5 milliards de dollars. Cela veut dire que nous avons traité plus de 1,5 million d'opérations à l'heure, répondu à plus de 22 millions de demandes de renseignements du public, reçu plus de 24 millions de visites à notre site Web liées à l'impôt, et que nous avons entretenu une communication directe avec 25,5 millions de particuliers et d'entreprises au cours de l'exercice.

Aucune de ces réalisations n'aurait été possible sans le dévouement et le dur labeur de nos employés qualifiés. Leur savoir collectif continuera de nous permettre de fournir des services innovateurs et efficaces aux particuliers et aux entreprises pour le compte du gouvernement du Canada, d'autres ordres de gouvernement et des collectivités des Premières nations.

En déposant le présent rapport au Parlement, je tiens à remercier sincèrement tous mes collègues, gestionnaires et dirigeants syndicaux qui ont rendu possibles les réussites de l'Agence.

Le commissaire de l'Agence du revenu du Canada

Michel Dorais

Vérificatrice générale du Canada
Auditor General of Canada

ÉVALUATION PAR LA VÉRIFICATRICE GÉNÉRALE de l'information sur le rendement présentée dans le Rapport annuel au Parlement de 2004-2005

Au commissaire et au Conseil de direction de l'Agence des douanes et du revenu du Canada et au ministre du Revenu national

Objet et étendue

La *Loi sur l'Agence des douanes et du revenu du Canada* exige que la vérificatrice générale du Canada évalue régulièrement la justesse et la fiabilité de l'information sur le rendement présentée par l'Agence au Parlement dans son Rapport annuel en regard des objectifs qu'elle s'est fixés dans son Plan d'entreprise.

L'Agence des douanes et du revenu du Canada a présenté son rendement dans son Rapport annuel 2004-2005. Mon évaluation porte sur l'information sur le rendement contenue dans ce rapport, à l'exception des lettres du ministre, du président et du commissaire. Mon évaluation ne couvre pas les annexes à la fin du rapport, sauf l'annexe C, Rendement global par rapport aux normes de service. Mon évaluation ne couvre pas non plus les états financiers ni l'information supplémentaire présentée dans le site Web de l'ADRC.

La responsabilité de l'information sur le rendement contenue dans le Rapport annuel incombe à la direction de l'Agence. Ma responsabilité consiste à fournir une évaluation de la justesse et de la fiabilité de l'information sur le rendement présentée dans le Rapport annuel. Pour ce faire, j'ai évalué l'information en regard des critères de justesse et de fiabilité qui sont décrits à l'Annexe 2. J'ai effectué mon évaluation selon un niveau d'examen conformément aux normes généralement reconnues du Canada relatives aux missions d'examen. Par conséquent, mon évaluation a compris principalement des procédés de prise de renseignements, d'analyse et des discussions au sujet de l'information sur le rendement qui m'a été communiquée par l'Agence. Une évaluation visant à donner une assurance de niveau examen ne constitue pas une vérification et, par conséquent, je n'exprime pas l'opinion de vérification au sujet de l'information sur le rendement de l'Agence. Je n'ai pas évalué le rendement réel de l'Agence et ne fait pas de commentaires sur celui-ci.

Conclusion

Selon mon examen, je n'ai rien relevé qui me porte à croire que l'information sur le rendement de l'Agence n'est pas, pour la plupart des aspects importants, juste et fiable selon les critères décrits à l'Annexe 2. Les principales constatations de mon évaluation, organisée d'après ces critères, sont présentées à l'Annexe 1.

L'Agence continue d'améliorer son rapport. Par ailleurs, comme l'admet l'Agence, d'autres améliorations sont nécessaires. Plus précisément, le Rapport doit avoir plus d'attentes de rendement claires, concrètes et mesurables et présenter surtout des réalisations axées sur les résultats.

La vérificatrice générale du Canada,

Sheila Fraser

Sheila Fraser, FCA
Ottawa, Canada
le 26 septembre 2005

Évaluation sommaire selon les critères

Je présente ci-dessous les principales constatations de mon évaluation, organisées d'après les critères utilisés pour évaluer la justesse et la fiabilité des rapports sur le rendement (voir l'Annexe 2). Dans l'ensemble, je n'ai rien relevé qui me porte à croire que le rapport n'est pas, pour la plupart des aspects importants, juste et fiable. Au cours de l'évaluation, j'ai trouvé un certain nombre d'améliorations que l'Agence a apportées à son rapport ainsi que des points qui doivent être améliorés.

1. Pertinente

Globalement, le cadre de rapport sur le rendement est établi. Le cadre de rapport sur le rendement comprend la mission et le résultat stratégique ainsi que les résultats escomptés, les résultats prévus et les attentes de rendement pour chaque secteur d'activité. Ce cadre permet au lecteur de voir dans quelle mesure l'Agence a atteint son résultat stratégique et dans quelle mesure chacun de ses secteurs d'activité a atteint ses résultats escomptés. Au cours des quatre dernières années, l'Agence a modifié énormément son cadre de rapport sur le rendement pour l'améliorer. Cependant, avec ces changements, il était difficile pour le lecteur de comparer le rendement réel présenté dans le Rapport annuel aux attentes présentées dans le Plan d'entreprise de l'Agence. Cette année, le cadre est établi et correspond généralement au Plan d'entreprise pour la période de 2004-2005 à 2006-2007.

Il faut mettre davantage l'accent sur les résultats importants. Dans certains secteurs clés, des réalisations importantes axées sur les résultats sont présentées. Par exemple, les niveaux généraux d'observation en matière de déclarations, d'inscriptions et de versements sont exposés, et cette information renvoie directement au résultat stratégique de l'Agence. Cependant, dans d'autres cas, l'Agence présente un trop grand nombre de résultats axés sur les processus et les activités ou de résultats de moindre importance. Le nombre de résultats de ce type dépasse souvent le nombre de réalisations importantes axées sur les résultats. Par exemple, même si elle est meilleure que par les années passées, la partie sur le secteur d'activité Appels présente en majeure partie des activités et des données statistiques sur la production plutôt que de montrer si les Canadiens et les Canadiennes ont obtenu un examen impartial et rapide des décisions contestées. Dans ses efforts pour améliorer l'information sur le rendement, l'Agence devrait veiller à communiquer des réalisations plus importantes et davantage axées sur les résultats.

2. Compréhensible

Les attentes de rendement doivent être claires, concrètes et mesurables. Comme il est indiqué dans mes évaluations précédentes, l'Agence doit établir des attentes de rendement claires, concrètes et mesurables. De plus, il doit y avoir un lien clair entre ces attentes et les résultats prévus qu'elles appuient. Certaines attentes de rendement actuelles satisfont à cette exigence et d'autres non. Par exemple, les normes de service sont claires, concrètes et mesurables et le lecteur peut facilement voir si elles ont été respectées. Par contre, d'autres attentes de rendement représentent simplement des activités en cours ou la poursuite d'initiatives.

Le rapport présente bien les tendances. L'Agence présente bien les tendances. Ainsi, le lecteur peut suivre l'évolution du rendement au fil du temps. L'information est souvent présentée sous forme de graphiques couvrant quatre ans. Les graphiques sont généralement accompagnés d'une analyse des raisons pour lesquelles les résultats ont changé. Lorsque le rendement ne correspond pas aux attentes, l'Agence indique généralement les mesures qu'elle compte prendre pour améliorer le rendement.

L'information sur les résultats du secteur d'activité Gestion et orientation de l'entreprise doit être améliorée. Il vaudrait mieux intégrer l'information du secteur d'activité Gestion et orientation de l'entreprise aux autres secteurs d'activité. Le résultat prévu pour ce secteur est « Les services internes permettent aux secteurs d'activité de maximiser le rendement et les opérations. » Par ailleurs, le Rapport indique peu comment le secteur a aidé les autres secteurs d'activité à atteindre leurs objectifs.

3. Attribuable

Le rapport décrit le rôle des partenaires stratégiques. Le rapport contient une description d'autres entités qui aident l'Agence à atteindre ses résultats, comme les institutions financières et d'autres ministères. De plus, l'Agence continue d'indiquer la mesure dans laquelle les déductions à la source effectuées par les employeurs aident les contribuables à observer la loi.

Les liens entre les résultats présentés par l'Agence et ses actions pourraient être plus clairs. La mesure dans laquelle de nombreux programmes contribuent à la réalisation des résultats présentés n'est pas assez claire. Je reconnais que cela est difficile, mais l'Agence devrait s'efforcer de présenter le plus d'information possible sur la mesure dans laquelle les résultats obtenus sont attribuables à ses propres actions.

4. Exacte

Il n'y a aucune raison de croire que l'information sur le rendement présentée dans le Rapport annuel n'est pas exacte. Lors de mon évaluation, je n'ai rien trouvé qui indiquerait que l'information sur le rendement n'était pas justifiée par des sources d'information appropriée et d'autres preuves corroboratives. Comme pour les années précédentes, les montants du « Profil de dépenses » de chaque secteur d'activité sont établis selon la méthode utilisée pour comptabiliser les crédits (méthode de la comptabilité de caisse modifiée). Ces montants ne sont pas les mêmes que ceux qui figurent dans les états financiers de l'Agence, qui sont préparés selon la méthode de la comptabilité d'exercice et qui ont été vérifiés. J'encourage encore une fois l'Agence à présenter à l'avenir l'information sur les dépenses selon la méthode de la comptabilité d'exercice.

5. Équilibrée

Le rapport est assez équilibré. Tous les aspects du mandat de l'Agence sont inclus dans le Rapport. L'Agence décrit les problèmes qu'elle a éprouvés et les défis auxquels elle a fait face ainsi que les cas où les objectifs de rendement n'ont pas été atteints. Le Rapport serait plus équilibré si l'Agence présentait un résumé des améliorations visées en priorité, comme elle l'a fait en 2003-2004, et si elle améliorait l'analyse des cas où les résultats ont été « en grande partie atteints ».

CRITÈRES DE L'ÉVALUATION DE LA JUSTESSE ET DE LA FIABILITÉ
BUREAU DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL

Les critères ci-après ont été élaborés pour évaluer la justesse et la fiabilité de l'information sur le rendement de l'Agence par rapport aux objectifs de son Plan d'entreprise. Deux questions importantes ont été posées : L'Agence a-t-elle communiqué son rendement par rapport à ses objectifs? Est-ce que cette information est juste et fiable? L'information sur le rendement par rapport aux objectifs est juste et fiable si elle permet au Parlement et au public de juger dans quelle mesure l'organisme ou le programme en question atteint les objectifs qu'il s'est fixés.

Pertinente	L'information sur le rendement fait état, en contexte, de réalisations concrètes et importantes par rapport aux objectifs et aux coûts.
Compréhensible	L'information sur le rendement présente une description claire du rendement et décrit les attentes et les points repères par rapport auxquels le rendement est comparé.
Attribuable	L'information sur le rendement montre de façon raisonnable pourquoi le programme a produit des résultats positifs.
Exacte	L'information sur le rendement reflète adéquatement les faits, avec un niveau d'exactitude adéquat.
Équilibrée	Un tableau représentatif mais clair de l'ensemble du rendement est présenté, sans que le lecteur ne soit induit en erreur.

Plus d'information sur les critères est disponible sur notre site Web à
www.oag-bvg.gc.ca/domino/autres.nsf/html/200310frpi_f.html

Annexes

Annexe A – Structure de l'Agence

Conseil de direction

Connie I. Roveto
Présidente, Conseil de direction
Présidente
Cirenity Management
Toronto (Ontario)

Camille Belliveau
Consultant principal (à son compte)
Shediac (Nouveau-Brunswick)

Esmail Bharwani
Avocat procureur
Miller Thomson s.r.l.
Calgary (Alberta)

L. Bernice Buckle
Propriétaire-exploitante d'une petite entreprise (à la retraite)
Corner Brook (Terre-Neuve-et-Labrador)

Raymond Desrochers
Associé
BDO Dunwoody s.r.l., comptables agréés
Winnipeg (Manitoba)

André Gingras
André Gingras et Associés inc.
Montréal (Québec)

James J. Hewitt
Directeur d'entreprise
Penticton (Colombie-Britannique)

Linda Ivany
Directrice d'entreprise
Halifax (Nouvelle-Écosse)

Howard A. Leeson
Professeur de sciences politiques
Université de Regina
Regina (Saskatchewan)

James L. MacPhee
Associé
Grant Thornton s.r.l., Comptables agréés
Montague (Île-du-Prince-Édouard)

Rod Malcolm
Comptable agréé
Iqaluit (Nunavut)

James R. Nininger
Directeur d'entreprise
Ottawa (Ontario)

Stephen E. Rudin
Directeur exécutif
Société Alzheimer du Canada
Toronto (Ontario)

Brock A. Smith
Consultant en relations publiques
Toronto (Ontario)

Michel Dorais
Commissaire
Agence du revenu du Canada
Ottawa (Ontario)

En date du 26 septembre 2005

Gestion de l'Agence

En date du 26 septembre 2005

L'honorable
John McCallum
Ministre du Revenu national

Conseil de direction
Connie I. Roveto, présidente

Michel Dorais
Commissaire

Services fiscaux	Programmes de prestations et autres services	Appels	Gestion et orientation de l'entreprise
Brian McCauley Sous-commissaire intérimaire *Politique et planification*		**Jeanne Flemming** Sous-commissaire *Appels*	**J. Patrick Beynon** Sous-commissaire et dirigeant principal de l'information *Informatique*
Guy Proulx Sous-commissaire *Recouvrement des recettes*			**Jean Chartier** Sous-commissaire *Affaires publiques*
Elaine Routledge Sous-commissaire *Programmes d'observation*			**Lysanne Gauvin** Sous-commissaire *Ressources humaines*
Barbara Slater Sous-commissaire *Cotisations et services à la clientèle*			**Patricia A. MacDonald** Directrice générale *Vérification et évaluation de l'entreprise*
			Charles MacNab Avocat général principal *Services juridiques*
			Brian McCauley Sous-commissaire intérimaire *Politique et planification*
			James Ralston Administrateur supérieur des affaires financières et Sous-commissaire *Finances et administration*

Régions

Rod Quiney Sous-commissaire Pacifique	**Sudin Ray** Sous-commissaire Nord de l'Ontario	**Monique Leclair** Sous-commissaire Québec
Kathy Turner Sous-commissaire Prairies	**Lawrence Hillier** Sous-commissaire Sud de l'Ontario	**Robert Russell** Sous-commissaire Atlantique

Annexe B – Établissement de rapports à l'échelle du gouvernement

Afin de respecter l'engagement du gouvernement pour ce qui est de rendre des comptes au Parlement, lequel engagement a été énoncé dans le document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes*, le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) exige que nous fassions le compte rendu de nos progrès et de nos réalisations concernant certaines politiques de gestion et certaines initiatives importantes du gouvernement fédéral. Le présent Rapport annuel traite des initiatives et des politiques indiquées ci-dessous. Des renseignements plus détaillés sur certaines de ces initiatives peuvent être obtenus au moyen des liens Web indiqués à l'annexe D, à la page 89.

Plan de gestion des biens (gestion du matériel — biens meubles)

L'ARC fait état au SCT des activités liées au processus de gestion du cycle de vie des biens meubles exposé dans son Plan de gestion des biens (c'est-à-dire les automobiles, les ordinateurs, l'infrastructure technologique, etc.) au moyen de rapports d'examen des ressources. Nous avons endigué les pressions opérationnelles immédiates et, ce faisant, nous avons maintenu nos affectations pour d'éventuels investissements stratégiques et remplacements de biens importants. Cet endiguement est facilité par les mesures de contrôle prévues dans notre cadre renouvelé de gestion du budget et des dépenses. D'autres renseignements sur le Plan de gestion des biens de l'ARC se trouvent dans le Tableau 8.2 à la page 165.

Gouvernement en direct

L'initiative Gouvernement en direct (GED) représente l'engagement du gouvernement du Canada de rendre le gouvernement plus accessible à tous les Canadiens, d'améliorer le service en direct et de rehausser la confiance des Canadiens à l'égard des transactions en direct. Le rapport de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC), *Gouvernement en direct 2005*, a reconnu nos réalisations, en mettant en relief les services en direct de l'ARC, comme « Mon dossier », et les nouveaux services pour les entreprises. Il indique également que plus de 40 % des déclarations des particuliers sont produites par voie électronique.

Dans son rapport intitulé *Leadership in Customer Service: New Expectations, New Services*, la société de conseils Accenture a déclaré que l'ARC transforme la manière dont le gouvernement offre ses services en utilisant la technologie de l'information et de communication dans le but d'accroître l'accès des Canadiens à des services regroupés, axés sur la clientèle, en tout temps, n'importe où, dans la langue officielle de leur choix.

Amélioration du service à l'ARC

L'ARC est un chef de file en ce qui a trait à l'Initiative d'amélioration des services lancée par le gouvernement. Les principaux objectifs liés au service comprennent l'élaboration de plans annuels d'amélioration du service au moyen de l'Outil de mesures communes pour évaluer la satisfaction de la clientèle, et l'adoption et la publication de normes de service et l'établissement de rapports à ce sujet. La vision de l'ARC en ce qui concerne l'amélioration du service est exposée dans l'initiative Orientations futures, alors que le Plan d'entreprise énonce les stratégies et les priorités de mise en œuvre des améliorations du service. L'annexe C, à la page 84, montre notre rendement général par rapport aux normes de service. Pour obtenir plus de renseignements sur le plan d'amélioration du service de l'ARC, le rendement par rapport aux normes de service et la satisfaction de la clientèle (résultats de notre Sondage annuel de 2004[26]), utilisez le lien du site Web indiqué à l'annexe D à la page 89.

---

26. Voir la note de bas de page, à la page 31, pour obtenir de plus amples renseignements sur le Sondage annuel de l'ARC.

Développement durable

Au cours de la première année de sa Stratégie de développement durable 2004-2007, l'ARC a réalisé près de 90 % des 46 engagements pris pour la première année de la Stratégie. Des renseignements au sujet du développement durable et des résultats du rendement sont donnés dans le site Web indiqué à l'annexe D, à la page 89.

Politique sur les voyages

La Politique sur les voyages du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT), en date du 1er octobre 2002, comprend des dispositions concernant des procédures efficaces et économiques relatives aux voyages. Le tableau qui suit expose les principales différences entre les dispositions de la Politique sur les voyages du CT et celle de l'ARC. Dans l'ensemble, l'ARC n'a pas eu à engager de coûts supplémentaires à la suite de la mise en œuvre de sa propre politique sur les voyages.

Principales différences entre les politiques – Conseil du Trésor et ARC

Disposition de la politique	Directive du CT sur les voyages	Politique de l'ARC sur les voyages
Repas et indemnité de faux frais	• Indemnité de faux frais de 17,30 $ par jour • Indemnité réduite à 75 % du plein montant le 31e jour, lorsque la personne occupe une résidence d'affaires, un hôtel ou un logement non commercial	• Indemnité de faux frais de 17,50 $ par jour • Indemnité réduite à 75 % du plein montant le 61e jour et à 50 % du plein montant le 121e jour du voyage (si la période est connue avant le voyage, le taux réduit doit être appliqué à compter du premier jour)
Remboursement des frais réels d'un repas dans la zone d'affectation (jusqu'à concurrence de l'indemnité de repas applicable)	• Lorsque le remboursement des frais de repas est clairement raisonnable et justifiable parce qu'ils résultent directement des fonctions de l'employé	• À la discrétion du gestionnaire, dans les situations prévues dans la politique et dans certaines circonstances exceptionnelles
Remboursement des frais pour les kilomètres parcourus dans la zone d'affectation	• Toutes les distances nécessairement parcourues pour affaires du gouvernement dans la zone d'affectation sur les routes les plus pratiques, directes et sécuritaires	• Distance de retour du lieu de destination au lieu de travail
Remboursement des frais d'Interac pour les cartes d'accès personnelles	• Aucune disposition	• Pour les retraits en espèces, le montant qui est raisonnablement nécessaire pour le voyage

Loi sur les frais d'utilisation

La politique de l'ARC consiste à imposer des frais pour les services qui donnent des avantages directs à des bénéficiaires identifiables. La seule exception est lorsque la politique gouvernementale ou les objectifs du programme concerné seraient compromis. L'article 7 de la *Loi sur les frais d'utilisation* exige que chaque ministre dépose chaque année devant le Parlement un rapport sur les frais d'utilisation en vigueur, au plus tard le 31 décembre suivant la fin de chaque exercice.

Un résumé des trois services pour lesquels les frais sont imputés aux clients en vertu de la Loi, de même que de brèves descriptions du programme, du genre de frais, du pouvoir d'exiger les frais ainsi que de la consultation, de l'analyse et des mécanismes de recours qui sont présentement en place pour chaque initiative peuvent être consultés dans les tableaux financiers de ce rapport (voir le Tableau 7 à la page 157).

Réponses aux comités parlementaires, aux vérifications et aux évaluations en 2004-2005

Les tableaux suivants décrivent les réponses de l'ARC aux rapports produits par les comités parlementaires et par la vérificatrice générale en 2004-2005. Ils énumèrent également les vérifications et les évaluations internes et externes de l'ARC qui ont été publiées au cours de la dernière année.

Réponses aux rapports des comités parlementaires

En 2004-2005, aucun rapport des comités parlementaires n'a exigé une réponse de la part de l'ARC.

Les liens donnés ci-dessous mènent aux rapports de la vérificatrice générale listés, lesquels comprennent la réponse de l'ARC.

Réponses aux rapports de la vérificatrice générale

Agence du revenu du Canada — Le règlement des différends et l'incitation aux divulgations volontaires
http://www.oag-bvg.gc.ca/domino/rapports.nsf/html/20041106cf.html

La mise en oeuvre de l'Initiative nationale de lutte contre le blanchiment d'argent
http://www.oag-bvg.gc.ca/domino/rapports.nsf/html/20041102cf.html

Vérifications externes

Aucune vérification externe de l'ARC n'a été effectuée en 2004-2005.

Vérifications et évaluations internes

Vérification de certaines procédures de fin d'exercice pour 2002-2003

Projet d'examen de l'Agence – Réforme et renouvellement administratifs (évaluation)

Projet d'examen de l'Agence – Régie (évaluation)

Projet d'examen de l'Agence – Régime des ressources humaines (évaluation)

Gestion de la trésorerie – Vérification fiscale de suivi

Processus de passation de marchés

Contrôles de confidentialité des renseignements sur les clients (Atlantique)

Planification de la continuité des opérations de la technologie de l'information

Protocoles d'entente sur l'échange de renseignements avec la GRC

Renseignements reçus de la province de l'Île-du-Prince-Édouard

Cadre de gestion de la technologie de l'information (Atlantique)

Sécurité de la technologie de l'information – Examen quinquennal et vérification de suivi

Direction des enquêtes

Gestion des indices et élaboration de la charge de travail

Gestion des congés de longue durée (Québec)

Gestion des comptes clients (examen)

Protocole d'entente sur l'échange de renseignements avec RHDCC

Gestion des biens autres que capitaux (Sud de l'Ontario)

Santé et sécurité au travail (vérification multirégionale)

Accord de partenariat avec le *Workers' Compensation Board of Nova Scotia* (Atlantique)

Priorités stratégiques régionales (Atlantique)

Gestion à distance (Québec)

Gestion du risque dans le cadre de l'Initiative sur l'économie clandestine (Atlantique)

Cadre de gestion de la Division du traitement des déclarations des entreprises du Centre fiscal de Surrey (Pacifique)

Développement durable

Rectifications de nouvelles cotisations T1 (vérification multirégionale)

Programme des divulgations volontaires

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les vérifications et les évaluations, allez à l'adresse suivante : www.tbs-sct.gc.ca/rma/database/newdeptview_f.asp?id=114 sous le titre « 2004-2005 ».

Annexe C – Rendement global par rapport aux normes de service

Les normes de service de l'Agence du revenu du Canada appuient notre administration de programmes et facilitent l'observation par les Canadiens de la législation sur les taxes, l'impôt et les prestations, contribuant ainsi aux résultats escomptés. Les normes de service représentent la pierre angulaire du système de gestion du rendement de l'ARC. Pour nos clients, les normes de service représentent l'engagement public de l'ARC à l'égard des niveaux de service auxquels ils peuvent raisonnablement s'attendre.

La direction établit des objectifs qui représentent le pourcentage ou le degré d'atteinte escompté d'une norme établie en fonction des réalités opérationnelles et de l'infrastructure, du rendement antérieur, du niveau de complexité des travaux et des attentes des Canadiens. Par exemple, les normes pour le traitement de première ligne présentent habituellement des échéanciers plus courts et/ou des objectifs plus élevés, alors que celles qui nécessitent une analyse et un examen plus approfondis présentent des échéanciers plus éloignés et/ou des objectifs moins élevés. Un rendement qui tombe considérablement en dessous des objectifs signale aux gestionnaires que des mesures correctives sont nécessaires.

L'atteinte de nos objectifs en matière de normes de service montre que l'organisation est efficace et à l'écoute des besoins des clients. Cela aide à établir la crédibilité dans nos opérations et contribue à accroître le niveau de confiance qu'ont les Canadiens envers le gouvernement.

En plus d'être à l'écoute des clients, les normes de service aident à établir les conditions nécessaires à l'observation. Par exemple, la capacité de l'Agence à fournir des renseignements ou à obtenir des éclaircissements sur des renseignements des clients de façon rapide et prévisible réduit la frustration des clients, qui pourrait mener à une erreur commise par le client ou retarder les décisions. Nous croyons depuis longtemps qu'en facilitant l'observation, nous l'améliorons.

En général, nous avons considérablement amélioré notre rendement en matière de prestation de services en 2004-2005, atteignant entièrement ou en grande partie nos objectifs liés aux normes de service, et ce, 88 % du temps, comparativement à 73 % l'année dernière.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'amélioration des services à l'ARC, disponible à l'adresse suivante : http://www.cra-arc.gc.ca/agency/standards/2003-2004/f/menu-f.html.

Service	Norme de service	Résultats 2002-2003	Résultats 2003-2004	Résultats 2004-2005
Services fiscaux – Client				
1. Délai d'attente pour le service au comptoir	20 minutes (sauf en période de pointe)	82 % ✗ Objectif : 100 %	81 % ✗	90 % (voir la note) ✗
2. Traitement des demandes de remboursement de la TPS/TVH aux visiteurs	De 4 à 6 semaines	95 % ✓ Objectif : 100 %	98 % ✓	99 % ✓ Objectif : 95 %
3. Réponse aux demandes de redressement faites par les clients (T1)	8 semaines	9 semaines ✗ Objectif : 100 %	5 semaines ✓	6 semaines (voir la note) ✓
4. Programme de solution de problèmes	Accusé de réception dans les 48 heures	83 % ✗ Objectif : 100 %	94 % ✗	98 % (voir la note) ✓
5. Programme de solution de problèmes	Solution ou communication avec le client dans les 15 jours	100 % ✓ Objectif : 100 %	94 % ✗	97 % (voir la note) ✓

Légende ✓ Objectif atteint ou dépassé ✓ Objectif presque atteint (dans une proportion d'au moins 95 %) ✗ Objectif non atteint Norme de service nouvelle ou modifiée

	Service	Norme de service	Résultats 2002-2003		Résultats 2003-2004		Résultats 2004-2005	
6.	Traitement des demandes d'équité relatives aux comptes clients et aux comptes de fiducies	De 4 à 6 semaines	92 % Objectif : 90 %	✓	90 %	✓	90 % (voir la note)	✓
7.	Envoi de relevés des arriérés aux sociétés	Envoyé avant la fin du mois	83 % Objectif : 95 %	✗	67 %	✗	63 % (voir la note)	✗
8.	Envoi mensuel d'un état de paiements provisoires aux sociétés	Envoyé au plus tard le 18e jour du mois	70 % Objectif : 95 %	✗	61 %	✗	49 % (voir la note)	✗
9.	Organismes de bienfaisance – Réponse aux demandes téléphoniques	Dans les 60 secondes	Sans objet Objectif : 85 %		Non disponible		90 %	✓
10.	Demandes de renseignements téléphoniques – Réponse aux appels en attente	Dans les deux minutes	Sans objet Objectif : 80 %		Sans objet		81 % (voir la note)	✓
11.	Demandes de renseignements téléphoniques des entreprises – Réponse aux appels en attente	Dans les deux minutes	Sans objet Objectif : 80%		Sans objet		81 % (voir la note)	✓
12.	Décisions anticipées en matière d'impôt communiquées aux contribuables	Dans les 60 jours	60,3 jours Objectif : 100 %	✓	57 jours	✓	62 jours	✓
13.	Interprétations techniques à l'intention des contribuables	Dans les 90 jours	78 jours Objectif : 100 %	✓	82 jours	✓	75 jours	✓
14.	Demandes d'agrément des régimes de pension	Agrément réputé accordé dans les 60 jours	77 % Objectif : 85 %	✗	78 %	✗	88 %	✓
15.	Demandes d'agrément des régimes de pension	Examen complet en 180 jours	89 % Objectif : 85 %	✓	91 %	✓	89 %	✓
16.	Modifications aux régimes de pension agréés	9 mois	79 % Objectif : 80 %	✓	78 %	✓	84 %	✓
17.	Cessation des régimes de pension agréés	Un an	89 % Objectif : 85 %	✓	77 %	✗	88 %	✓
18.	Régimes d'épargne-retraite (demandes d'enregistrement, de modification ou de cessation)	Dans les 60 jours	64 % Objectif : 80 %	✗	89 %	✓	97 %	✓
19.	Fonds de revenu de retraite (demandes d'enregistrement, de modification ou de cessation)	Dans les 60 jours	66 % Objectif : 80 %	✗	90 %	✓	95 %	✓
20.	Régimes d'épargne-études (demandes d'enregistrement, de modification ou de cessation)	60 jours	71 % Objectif : 85 %	✗	92 %	✓	93 %	✓
21.	Rapports d'évaluation actuarielle	9 mois	73 % Objectif : 80 %	✗	72 %	✗	81 %	✓
22.	Régimes de revenu différé – Réponse aux demandes téléphoniques	Dans les 2 jours ouvrables	100 % Objectif : 100 %	✓	100 %	✓	100 % (voir la note)	✓

Légende ✓ Objectif atteint ou dépassé ✓ Objectif presque atteint (dans une proportion d'au moins 95 %) ✗ Objectif non atteint Norme de service nouvelle ou modifiée

Service	Norme de service	Résultats 2002-2003	Résultats 2003-2004	Résultats 2004-2005
23. Régimes de revenu différé – Réponse aux demandes écrites	Dans les 60 jours	60 % ✗ Objectif : 80 %	64 % ✗	69 % ✗
24. Régimes de participation différée aux bénéfices – enregistrement	180 jours	Sans objet Objectif : 80 %	Sans objet	85 % (voir la note) ✓
25. Régimes de participation différée aux bénéfices – modifications ou cessation	270 jours (9 mois)	Sans objet Objectif : 80 %	Sans objet	82 % (voir la note) ✓
Services fiscaux – Traitement des déclarations				
26. Traitement des déclarations de revenus T1 des particuliers produites sur papier	De 4 à 6 semaines	Moins de 4 semaines ✓ Objectif : 4 semaines	Moins de 4 semaines ✓	Moins de 4 semaines (voir la note) ✓
27. Traitement des déclarations de revenus T1 des particuliers transmises par voie électronique (TED, IMPÔTEL et IMPÔTNET)	2 semaines	Moins de 2 semaines ✓ Objectif : 2 semaines	Moins de 2 semaines ✓	Moins de 2 semaines (voir la note) ✓
28. Traitement des déclarations de revenus T3 des fiducies	Dans les 4 mois	77 % ✗ Objectif : 95 %	72 % ✗	97 % ✓
29. Traitement des déclarations de TPS/TVH	21 jours	96 % ✓ Objectif : 100 %	97 % ✓ Objectif : 95 %	98 % ✓
30. Traitement des déclarations de revenus T2 des sociétés	75 % en 50 jours	75 % ✓ Objectif : 75 % en 50 jours	76 % ✓	82 % ✓
	90 % en 90 jours	91 % ✓ Objectif : 90 % en 90 jours	93 % ✓	96 % ✓
Services fiscaux – Examen				
Demandes de crédits d'impôt – RS&DE				
31. Demandes remboursables – Objectif combiné (non vérifiées et vérifiées)	120 jours	93 % ✓ Objectif : 90 %	95 % ✓	93 % ✓
32. Demandes non remboursables – Objectif combiné (non vérifiées et vérifiées)	365 jours	89 % ✓ Objectif : 90 %	92 % ✓	94 % ✓
33. Demandes remboursables – Demandes de redressement faites par le demandeur	240 jours	93 % ✓ Objectif : 90 %	95 % ✓	95 % ✓
34. Demandes non remboursables – Demandes de redressement faites par le demandeur	365 jours	88 % ✓ Objectif : 90 %	94 % ✓	94 % ✓
Demandes de crédits d'impôt – Production cinématographique et télévisuelle				
35. Demandes remboursables (non vérifiées)	60 jours	94 % ✗ Objectif : 100 %	96 % ✓ Objectif : 90 %	94 % ✓
36. Demandes remboursables (vérifiées)	120 jours	87 % ✗ Objectif : 100 %	93 % ✓ Objectif : 90 %	95 % ✓

Legende ✓ Objectif atteint ou dépassé ✓ Objectif presque atteint (dans une proportion d'au moins 95 %) ✗ Objectif non atteint Norme de service nouvelle ou modifiée

Service	Norme de service	Résultats 2002-2003	Résultats 2003-2004	Résultats 2004-2005
Prestations				
37. Traitement des demandes de PFCE	À la fin du deuxième mois suivant le mois de réception de la demande	98 % ✓ Objectif : 98 %	99 % ✓	99 % (voir la note) ✓
38. Mise à jour des comptes – Réponses aux demandes écrites	À la fin du deuxième mois suivant le mois de réception de la demande	Sans objet Objectif : 98 %	98 % ✓	99 % (voir la note) ✓
39. Validation et contrôle – Résultats de l'examen	60 jours	Sans objet Objectif : 90 %	92 % ✓	98 % (voir la note) ✓
40. Système d'identification du représentant du contribuable (SIRC)	Traitement des T1013 dans les cinq jours suivant la réception en dehors des périodes de pointe et dans les 20 jours pendant les périodes de pointe	Sans objet Objectif : 90 %	Sans objet	50 % (non représentatif, voir la note) ✗
Appels				
41. Lettre de premier contact envoyée dans les 30 jours pour les oppositions, les différends et les appels	30 jours	87 % ✓ Objectif : 85 %	89 % ✓	90 % (voir la note) ✓

Légende ✓ Objectif atteint ou dépassé ✓ Objectif presque atteint (dans une proportion d'au moins 95 %) ✗ Objectif non atteint Norme de service nouvelle ou modifiée

Notes explicatives : Concernant la *Qualité des données* ***(QD)*** ou l'*Écart* ***(E)*** significatif quant au rendement.

Lorsque les normes de service sont exprimées en nombre de jours, elles renvoient à des jours civils.

Norme 1 : *QD* : La norme ne s'applique pas durant les périodes de pointe. Les périodes de pointe se situent de 10 h 30 à 13 h chaque jour et de 8 h 15 à 17 h du 1er mars au 30 avril.

Norme 3 : *QD* : La norme s'applique aux redressements simples demandés par les clients, soit ceux qui peuvent être réglés sans attendre des renseignements de fonds.

Normes 4 et 5 : *QD* : Les résultats représentent les BSF seulement, et non les Centres fiscaux.

Norme 6 : *QD* : Le résultat s'appuie sur une estimation.

Normes 7 et 8 : *E* : Les résultats sur le rendement peuvent être attribués en partie aux conflits de travail. Nous mettons en œuvre un plan visant à améliorer ces résultats.

Normes 10 et 11 : *QD* : Il s'agit de nouvelles normes et il n'y a pas de données historiques. Nos statistiques indiquent, qu'au cours de la période de six semaines de conflits de travail de l'automne 2004, nous avons en grande partie atteint l'objectif de ces normes de service. Cependant, nous avons exclu ces résultats, puisqu'ils ne représentent pas équitablement le niveau de service réduit offert aux Canadiens, c.-à-d. le nombre réduit de lignes téléphoniques dotées en personnel.

Norme 22 : *QD* : L'information s'appuie sur un compte manuel des rapports d'employés.

Normes 24 et 25 : *QD* : Il s'agit de nouvelles normes et il n'y a pas de données historiques.

Normes 37, 38, 39 et 40 : *QD* : L'information s'appuie sur un échantillonnage.

Norme 40 : *E* : Un échantillonnage a été effectué immédiatement après le conflit de travail. Vu les arriérés inhabituels, on ne considère pas le rendement représentatif.

Norme 41 : *QD* : Cette norme exclut, par exemple, celles qui sont résolues dans les 30 jours, les oppositions non valides ainsi que les oppositions collectives portant sur des questions communes comme les différends relatifs à l'équité salariale.

Comme nous l'avons indiqué dans le tableau précédant, en 2004-2005, nous avons réussi à mettre en œuvre et à atteindre quatre nouvelles normes de service et nous avons revu l'objectif à la baisse à 95 % pour les demandes de remboursement des visiteurs pour la TPS/TVH, les attentes établies dans le Plan d'entreprise de 2004-2005.

Quant aux normes en cours d'élaboration, les tableaux suivants présentent une mise à jour par rapport aux attentes du Plan d'entreprise de 2004-2005 à 2006-2007. Au cours du dernier exercice, on a également décidé par l'intermédiaire du Plan d'entreprise de 2005-2006 à 2007-2008 de réduire la norme pour le service au comptoir en 2005-2006 à 90 %, afin

de tenir compte de la stratégie de service au comptoir en évolution, et de cesser l'élaboration de la norme de service pour le Crédit d'impôt pour personnes handicapées puisque cette activité se déroule dans le cadre du traitement régulier des déclarations T1.

Nouvelles normes de service et objectifs pour 2005-2006

		Objectif
Services fiscaux	Rapidité de la livraison de trousses T1 aux clients (à l'étude)	À déterminer
	Nouveaux frais d'utilisateur des services des statistiques – Nouvelle exigence législative relative aux déclarations	À déterminer

Rajustement de normes de service existantes pour 2005-2006

Services fiscaux	Délai d'attente pour le service au comptoir – l'objectif est réduit à 90 %

Normes de service en cours d'élaboration en 2005-2006

Services fiscaux	Répondre à la correspondance liée aux demandes de renseignements généraux et des entreprises
	Modifier ma déclaration par l'intermédiaire de « Mon dossier »
	Répondre aux demandes de renseignements relatives aux décisions en matière de TPS/TVH
	Organismes de bienfaisance – Traitement des demandes d'enregistrement des organismes de bienfaisance
	Organismes de bienfaisance – Réponse aux demandes de renseignements par écrit
	Service de renseignements téléphoniques techniques
	Traitement des déclarations d'accise – Autres prélèvements
Programmes de prestations et autres services	Prestation canadienne fiscale pour enfants – Service téléphonique

Annexe D – Adresses URL clés pour obtenir d'autres renseignements

Sites Web de l'ARC

Rapport annuel 2003-2004	http://www.cra-arc.gc.ca/agency/annual/2003-2004/menu-f.html
Plan d'entreprise 2004-2005 à 2006-2007	http://www.cra-arc.gc.ca/agency/business_plans/2004/menu-f.html
Notices biographiques des membres du Conseil de direction	http://www.cra-arc.gc.ca/agency/board/biographies-f.html
Prestation fiscale canadienne pour enfants	http://www.cra-arc.gc.ca/benefits/cctb/menu-f.html
Biographie du commissaire de l'ARC	http://www.cra-arc.gc.ca/agency/commissioner/menu-f.html
L'ARC : les cinq premières années	http://www.cra-arc.gc.ca/agency/review/2005/menu-f.html
Services électroniques de l'ARC (Gouvernement en direct)	http://www.cra-arc.gc.ca/eservices/gol/menu-f.html
Cybercommerce bulletin d'information technique	http://www.cra-arc.gc.ca/F/pub/tp/itnews-25/itnews-25-f.pdf
Recettes découlant des frais exigés des utilisateurs de l'extérieur	http://www.cra-arc.gc.ca/agency/users/2002-2003-f/menu-f.html
Ministre du Revenu national	http://www.cra-arc.gc.ca/agency/minister/menu-f.html
Dispositions en matière d'équité	http://www.cra-arc.gc.ca/agency/fairness/fair-prov-f.html
Crédit pour la TPS/TVH	http://www.cra-arc.gc.ca/benefits/gsthst/menu-f.html
Service d'information interactif	http://www.cra-arc.gc.ca/tax/individuals/topics-index/menu-f.html
Information pour les nouveaux arrivants	http://www.cra-arc.gc.ca/tax/nonresidents/individuals/newcomer-f.html
Prestation nationale pour enfants	http://www.cra-arc.gc.ca/benefits/ncb-f.html
Amélioration du service à l'ARC	http://www.cra-arc.gc.ca/agency/standards/2003-2004-f/menu-f.html
Développement durable	http://www.cra-arc.gc.ca/agency/sustainable/menu-f.html
Publications RS&DE	http://www.cra-arc.gc.ca/taxcredit/sred/publications-f.html
Programme des divulgations volontaires	http://www.cra-arc.gc.ca/agency/fairness/vdp-f.html

Sites Web connexes

Accenture E-Government Report	www.accenture.com/xdoc/en/industries/government/gove_egov_value.pdf
Loi sur l'accès à l'information	http://lois.justice.gc.ca/fr/A-1/index.html
Agence des services frontaliers du Canada	www.cbsa.gc.ca
Citoyenneté et Immigration Canada	www.cic.gc.ca
Ministère des Finances	www.fin.gc.ca
Ministère de la Justice	www.justice.gc.ca
Site du gouvernement du Canada	www.canada.gc.ca
Initiative Gouvernement en direct	www.gol-ged.gc.ca
Chambre des communes	www.parl.gc.ca
Ressources humaines et Développement des compétences Canada	www.hrsdc.gc.ca
Structure de gestion des ressources et des résultats	http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/mrrs-sgrr_f.asp

Sites Web connexes

Loi sur la protection des renseignements personnels	http://lois.justice.gc.ca/fr/P-21/index.html
Developpement social Canada	www.sdc.gc.ca
Secrétariat du Conseil du Trésor	www.tbs-sct.gc.ca
Initiative du secteur bénévole	www.vsi-isbc.ca

Annexe E – Glossaire

Accessibilité des demandeurs	Mesure du pourcentage des demandeurs qui accèdent à notre service téléphonique et joignent le message vocal.
Admissible – Avoir droit	Se dit d'une personne qui remplit les exigences donnant droit à un paiement ou à un crédit particulier.
Annulation	Décision d'annuler une pénalité ou des intérêts qui ont déjà été imposés.
Appels abandonnés	Appels téléphoniques de clients qui accèdent au système de distribution automatique des appels et raccrochent avant d'avoir joint un agent. Les clients raccrochent soit parce que le message vocal lors de l'attente leur a fourni suffisamment d'information, soit parce qu'ils ne veulent plus attendre.
Comptabilité d'exercice	Méthode au moyen de laquelle les recettes et les dépenses sont inscrites pour la période au cours de laquelle elles sont considérées comme ayant été gagnées et engagées.
Comptabilité de caisse modifiée	Une méthode permettant de tenir compte des comptes à payer et à recevoir à la fin de l'année, même si les fonds n'ont pas nécessairement été transférés.
Différend	Terme général désignant un différend, une opposition ou un appel présenté au ministre, par un client ou en son nom, relativement à une décision de l'ARC.
Dispositions d'équité	Mesures législatives adoptées au début des années 1990 pour accorder un allégement (p. ex. renonciation aux intérêts et pénalités) aux clients dans certaines circonstances indépendantes de leur volonté.
Dossier non traitable	Dossier qui est en attente d'une décision de la cour, dossier similaire qui est en attente, dossier qui est en attente d'une opinion d'un bureau des Appels de l'Administration centrale ou, (dans le cas des questions touchant le Régime de pensions du Canada ou l'assurance-emploi et les questions fiscales), dossier qui a été renvoyé à un groupe spécialisé du RPC/AE devant fournir une opinion.
Droit à prestation	Montant dû à une personne qui y a droit pour une période donnée.
Économie clandestine	Activité économique qui n'est ni déclarée ni consignée. Le paiement des impôts payables est ainsi évité.
Exécution	Mesures prises par l'ARC pour relever les cas d'inobservation et les corriger.
Extrants	Activités, produits ou services réels qui découlent de l'exécution d'un programme ou d'une initiative.
Impôt calculé sur le revenu (ICSR)	Méthode utilisée par les provinces et territoires pour déterminer les taux d'impôt qu'ils appliqueront directement au revenu imposable.
Incidence fiscale	L'incidence fiscale totale est l'impôt supplémentaire déterminé grâce aux activités d'observation et comprend les impôts fédéral et provincial (excluant le Québec), les remboursements d'impôt fédéral compensés ou réduits, les intérêts et les pénalités ainsi que la valeur actualisée des impôts futurs anticipés.
Norme de service	Énoncé public au sujet du niveau de rendement que l'ARC s'engage à atteindre et auquel les Canadiens peuvent raisonnablement s'attendre.
Observation	Respect de la loi. L'observation totale des lois fiscales comprend la production de déclarations, l'inscription, le versement et la déclaration relativement aux impôts et aux prestations de façon volontaire, exacte et ponctuelle.
Programme des divulgations volontaires	Programme qui donne aux clients la possibilité de corriger les erreurs et omissions passées et de déclarer à l'ARC leurs obligations au titre de l'impôt, sans être pénalisés.
Radiation	Taxes et impôts irrécouvrables qui sont radiés du portefeuille actif des comptes clients après que l'ARC a pris toutes les mesures raisonnables pour les percevoir et qu'elle a épuisé tous les moyens possibles de les recouvrer.

Régie	Terme général désignant les institutions et les processus au moyen desquels la population est régie.
Rendement	Mesure dans laquelle une organisation, un programme, etc. atteint ses résultats escomptés par rapport aux résultats prévus.
Renonciation	Décision de ne pas imposer les pénalités ou les intérêts applicables, soit à la demande du client ou sur l'initiative de l'ARC.
Résultats escomptés	L'ARC a défini cinq résultats escomptés de niveau intermédiaire qui servent à évaluer notre réussite en ce qui concerne l'atteinte des résultats stratégiques. Chacun de nos secteurs d'activité contribue à l'atteinte d'un ou de plusieurs de ces résultats.
Résultats prévus	Énoncés, en termes clairs et concrets, des résultats que l'ARC s'attend à réaliser au cours de la période de planification; l'Agence évaluera son rendement au moyen de ces énoncés et en rendra compte.
Résultat stratégique	Ce résultat décrit les activités fondamentales qui font partie du mandat d'une organisation et qui procurent des avantages durables aux Canadiens.
Risque	C'est l'expression de la probabilité d'un événement futur susceptible d'influer sur l'atteinte des objectifs de l'organisation. Le risque est géré par une approche systématique visant à établir le meilleur plan d'action en cas d'incertitude. Il s'agit notamment de déterminer, d'évaluer et de comprendre les questions liées au risque, de prendre des mesures pour les régler et de communiquer l'information à leur sujet.
Trésor	Le compte bancaire du gouvernement du Canada que tous les ministères et organismes doivent utiliser. Tous les dépôts et tous les paiements doivent être crédités ou imputés au Trésor par l'entremise du receveur général.

Annexe F – Acronymes et abréviations

AAP	Architecture des activités de programmes
ADS	Améliorations à la disponibilité du service
AE	Assurance-emploi
AFPC	Alliance de la Fonction publique du Canada
ARC	Agence du revenu du Canada
ASE	Allocations spéciales pour enfants
ASFC	Agence des services frontaliers du Canada
BSF	Bureau des services fiscaux
BVG	Bureau du vérificateur général du Canada
CANAFE	Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada
CD	Conseil de direction
CIAT	Centre interaméricain des administrateurs fiscaux
CICAFI	Centre d'information conjoint sur les abris fiscaux internationaux
CIPH	Crédit d'impôt pour personnes handicapées
CPRR	Cadre de planification, de rapport et de responsabilisation
CST	Centre de la sécurité des télécommunications
DD	Développement durable
DGI	Direction générale de l'informatique
DSC	Développement social Canada
ECR	Environnement contrôlé réparti
EE	Équité en matière d'emploi
ETP	Équivalent temps plein
EX	Groupe de la direction
FTP	Protocole de transfert de fichier
GOE	Gestion et orientation de l'entreprise
GRC	Gendarmerie royale du Canada
GTEC	Exposition sur la technologie dans l'administration gouvernementale
HD	Haute direction
IPFPC	Institut professionnel de la fonction publique du Canada
LAI	Loi sur l'accès à l'information
LPRP	Loi sur la protection des renseignements personnels
LSE	Libre-service des employés
LSG	Libre-service des gestionnaires
MG	Groupe de gestion
NCA	Norme de classification de l'Agence
NSTR	Remboursement aux contribuables de la Nouvelle-Écosse
OCDE	Organisation de coopération et de développement économiques
PAE	Programme d'aide aux employés
PATA	*Pacific Association of Tax Administrators*
PDV	Programme des divulgations volontaires
PE	Plan d'entreprise
PE	Protocole d'entente
PFCE	Prestation fiscale canadienne pour enfants
PNE	Prestation nationale pour enfants
PPQ	Processus de préqualification
RA	Rapport annuel
RED	Règlement extrajudiciaire des différends
RH	Ressources humaines
RHDCC	Ressources humaines et Développement des compétences Canada
RPC	Régime de pensions du Canada
RRRH	Réforme et renouvellement des ressources humaines
RS&DE	Recherche scientifique et développement expérimental
SAE	Systèmes administratifs d'entreprise
SCRS	Service canadien du renseignement de sécurité
SDPC	Système de déclaration des paiements contractuels
SGRHAC	Système de gestion des ressources humaines axé sur les compétences
SGRR	Structure de gestion des ressources et des résultats
SIF	Stratégie d'information financière
T1	Déclaration de revenus et de prestations
T2	Déclaration de revenus des sociétés
T4	Relevé des gains et des déductions fait par l'employeur
TI	Technologie de l'information
TPS	Taxe sur les produits et services
TVH	Taxe de vente harmonisée

États financiers

Table des matières des États financiers

Énoncé de responsabilité de la direction 99

États financiers vérifiés – Activités de l'Agence 101

Rapport de gestion appuyant les États financiers vérifiés 122

États financiers vérifiés – Activités administrées 125

Rapport de gestion appuyant les États financiers vérifiés 142

Information financière supplémentaire non vérifiée 143

Renseignements sur le rendement financier – Crédits parlementaires 145

Tableaux sur le rendement financier 147

Énoncé de responsabilité de la direction

Nous avons préparé les états financiers ci-joints de l'Agence des douanes et du revenu du Canada conformément aux principes comptables utilisés pour préparer les états financiers du gouvernement du Canada. Les principales conventions comptables sont énoncées à la note 2 des états financiers.

Les membres de la direction de l'Agence sont chargés d'assurer l'intégrité et l'objectivité des données présentées dans les états financiers. De plus, le comité de vérification de l'Agence approuve les états financiers au nom du conseil de direction afin d'assurer l'objectivité et l'impartialité. Le comité de vérification est indépendant de la direction et tient des réunions à intervalles réguliers avec cette dernière de même qu'avec les vérificateurs internes et la vérificatrice générale du Canada. Les vérificateurs ont libre accès au comité de vérification.

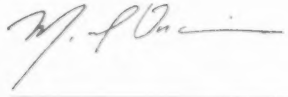
Certains renseignements présentés dans les états financiers, comme les comptes de régularisation et la provision pour créances douteuses, sont fondés sur les meilleures estimations et le jugement de la direction, compte tenu de l'importance relative des postes en question. Pour s'acquitter de ses obligations au chapitre de la comptabilité et de la présentation de rapports, la direction tient des comptes pour l'enregistrement des opérations financières de l'Agence. Les renseignements financiers soumis aux Comptes publics du Canada et inclus dans le rapport annuel de l'Agence concordent avec les états financiers ci-joints.

L'Agence exploite des systèmes de gestion financière et de contrôle interne qui tiennent compte des coûts, des avantages et des risques. Ces systèmes sont conçus pour donner une assurance raisonnable que les opérations respectent les autorisations du Parlement et des autres parties telles que les provinces et les territoires, qu'elles sont exécutées en conformité avec les règlements, et qu'elles sont enregistrées de manière à rendre compte de l'utilisation des fonds et à assurer la protection des actifs. Les systèmes de gestion financière et de contrôle interne sont appuyés par des programmes de vérification interne. L'Agence veille également à l'objectivité et à l'intégrité des données de ses états financiers par la sélection soignée, la formation et le perfectionnement d'employés qualifiés, par des dispositions assurant une répartition appropriée des responsabilités et par des programmes de communication visant à assurer la compréhension des règlements, des politiques, des normes et des responsabilités de gestion dans toute l'organisation.

La vérificatrice générale du Canada effectue une vérification indépendante et exprime des opinions sur les états financiers ci-joints.

Approuvé par :

Le commissaire,



Michel Dorais

L'administrateur supérieur des affaires financières et sous-commissaire
Finances et administration,

James Ralston

Ottawa, Ontario
le 31 août 2005

États financiers vérifiés – Activités de l'Agence

Vérificatrice générale du Canada
Auditor General of Canada

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

Au Conseil de direction de l'Agence des douanes et du revenu du Canada
et au ministre du Revenu national

J'ai vérifié l'état de la situation financière de l'Agence des douanes et du revenu du Canada (activités de l'Agence) au 31 mars 2005 et les états des résultats, du passif net et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de l'Agence. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de l'Agence des douanes et du revenu du Canada (activités de l'Agence) au 31 mars 2005 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.

La vérificatrice générale du Canada

Sheila Fraser

Sheila Fraser, FCA

Ottawa, Canada
Le 31 août 2005

État de la situation financière – Activités de l'Agence

au 31 mars
(en milliers de dollars)

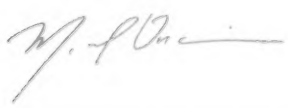
	2005	2004 (Redressé – Note 3)
ACTIF		
Actif financier		
Encaisse	132	147
Somme à recevoir du Trésor	284 034	168 491
Débiteurs (note 7)	120 078	36 579
	404 244	205 217
Actif non financier		
Charges payées d'avance	10 283	7 185
Stocks de fournitures	3 422	5 054
Immobilisations corporelles (note 9)	290 628	222 751
	304 333	234 990
TOTAL	**708 577**	**440 207**
PASSIF		
Salaires et avantages sociaux à payer	106 766	67 714
Créditeurs et charges à payer	216 332	118 399
Congés annuels et compensatoires	124 946	87 677
Obligations à l'égard des contrats de location-acquisition (note 13)	475	3 281
Indemnités de départ (note 16)	372 472	352 557
Autres passifs	221	283
	821 212	629 911
Passif net (note 8)	(112 635)	(189 704)
TOTAL	**708 577**	**440 207**

Passif éventuel (note 12) et engagements (note 14)

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Approuvé par :

Le commissaire,



Michel Dorais

La présidente du Conseil de direction,

Connie I. Roveto

État des résultats – Activités de l'Agence

pour l'exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

	2005	2004
ACTIVITÉS POURSUIVIES		
Revenus non fiscaux (note 5)		
Services fiscaux	125 709	145 581
Programmes de prestations et autres services	23 088	6 534
Appels	8 761	11 559
Gestion et orientation de l'entreprise	112 733	37 410
Total des revenus non fiscaux	270 291	201 084
Charges (note 6)		
Services fiscaux	2 493 080	2 293 399
Programmes de prestations et autres services	97 378	91 690
Appels	112 024	102 179
Gestion et orientation de l'entreprise	842 173	773 419
Total des charges	3 544 655	3 260 687
Résultats des activités poursuivies nets	3 274 364	3 059 603
ACTIVITÉS TRANSFÉRÉES (note 3)		
Revenus non fiscaux afférents aux opérations douanières (note 5)	–	12 930
Charges afférentes aux opérations douanières (note 6)	–	881 456
Résultats des activités transférées nets	–	868 526
Résultats d'exploitation nets	**3 274 364**	**3 928 129**

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

État du passif net – Activités de l'Agence

pour l'exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

	2005	2004
Passif net au début de l'exercice	(189 704)	(222 065)
Résultats d'exploitation nets	(3 274 364)	(3 928 129)
Encaisse nette fournie par le gouvernement du Canada	2 808 320	3 597 281
Services fournis sans frais par d'autres organismes et ministères du gouvernement (note 11)	427 570	545 262
Variation de la somme à recevoir du Trésor	115 543	(51 872)
Passif net à la fin de l'exercice tel que rapporté antérieurement	(112 635)	(59 523)
Actif net transféré à l'Agence des services frontaliers du Canada (note 3)	–	(130 181)
Passif net à la fin de l'exercice après redressement (note 8)	**(112 635)**	**(189 704)**

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

État des flux de trésorerie – Activités de l'Agence

pour l'exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

	2005	2004
Activités d'exploitation		
Résultats d'exploitation nets	3 274 364	3 928 129
Éléments hors trésorerie		
Amortissement des immobilisations corporelles	(43 585)	(37 850)
Perte nette sur l'aliénation et la radiation d'immobilisations corporelles	(789)	(4 409)
Services fournis sans frais par d'autres organismes et ministères du gouvernement (note 11)	(427 570)	(545 262)
Variation des actifs financiers autres que la somme à recevoir du Trésor	83 484	12 557
Variation des actifs non financiers autres que les immobilisations corporelles	1 466	(2 284)
Variation du passif autre que obligations à l'égard des contrats location-acquisition	(194 107)	61 977
Fonds utilisés pour les activités d'exploitation	2 693 263	3 412 858
Activités d'investissement		
Acquisition d'immobilisations corporelles	112 277	181 996
Variation des obligations au titre de contrats de location-acquisition	2 806	2 687
Produit de l'aliénation d'immobilisations corporelles	(26)	(260)
Fonds utilisés pour les activités d'investissement	115 057	184 423
Encaisse nette fournie par le gouvernement du Canada	**2 808 320**	**3 597 281**

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Notes complémentaires aux États financiers – Activités de l'Agence

1. Pouvoirs et objectif

L'Agence des douanes et du revenu du Canada (appelée ici « l'Agence ») a été créée le 1er novembre 1999 en vertu de la *Loi sur l'Agence des douanes et du revenu du Canada* (*Loi sur l'ADRC*) à titre de mandataire de Sa Majesté au Canada. L'Agence est un établissement public figurant à l'annexe II de la *Loi sur la gestion des finances publiques* et elle rend compte au Parlement par l'entremise du ministre du Revenu national.

La mission de l'Agence est de fournir appui, conseils et services, dans le cadre de :

(a) l'administration et l'application des lois et règlements relatifs aux programmes;

(b) la mise en œuvre de toute entente conclue entre elle ou le gouvernement fédéral et le gouvernement d'une province ou un organisme public remplissant des fonctions gouvernementales au Canada et portant sur l'exercice d'une activité, l'administration d'une taxe ou d'un impôt ou l'application d'un programme;

(c) la mise en œuvre de toute entente ou tout accord conclu entre elle et un ministère ou organisme fédéral portant sur l'exercice d'une activité ou l'application d'un programme;

(d) la mise en œuvre de toute entente conclue entre le gouvernement fédéral et des gouvernements autochtones portant sur l'administration d'une taxe ou d'un impôt.

L'Agence perçoit des revenus, administre des lois fiscales et exécute certains programmes de prestations sociales pour les Canadiens pour le compte du gouvernement fédéral, ainsi que pour les gouvernements provinciaux, territoriaux et Autochtones, y compris l'impôt sur le revenu et les taxes de vente, les contributions au Régime de pensions du Canada, les cotisations d'assurance-emploi et les montants perçus pour d'autres groupes ou organisations. En particulier, elle est responsable d'administrer et d'exécuter les lois ou parties de lois suivantes : la *Loi sur le droit pour la sécurité des passagers du transport aérien*, la *Loi sur l'ADRC*, la *Loi sur les allocations spéciales pour enfants*, la partie V.1 de la *Loi sur les douanes*, la *Loi sur l'accise*, la *Loi sur la taxe d'accise* (y compris la taxe sur les produits et services (TPS) et la taxe de vente harmonisée (TVH), à l'exception de la TPS/TVH sur les marchandises importées), la *Loi de 2001 sur l'accise*, la *Loi de l'impôt sur le revenu* et d'autres lois.

À l'origine, le mandat de l'Agence consistait à appuyer l'administration et l'exécution des lois fiscales, douanières et commerciales, ainsi que d'autres lois connexes. À la suite de l'établissement de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC), annoncé par le gouvernement du Canada, le mandat de l'Agence à l'égard de l'administration des lois douanières se limite maintenant aux fonctions de recouvrement en vertu de la partie V.1 de la *Loi sur les douanes*. Par conséquent, depuis le 31 mars 2004, tous les revenus, dépenses, actifs et passifs liés aux opérations douanières sont maintenant rapportés par l'ASFC (voir note 3 pour plus de détails).

Dans l'exécution de sa mission, l'Agence opère dans les secteurs d'activité suivants :

(a) Services fiscaux : évalue et perçoit des impôts au nom du gouvernement fédéral et des gouvernements provinciaux (sauf le Québec) et des territoires et promeut l'observation des lois canadiennes dans le domaine de la fiscalité.

(b) Programmes de prestations et autres services : exécute divers programmes de prestations aux personnes en fonction de leur revenu, crédits et autres services aux Canadiens à revenu faible et modeste au nom du gouvernement fédéral et des gouvernements provinciaux (sauf le Québec) et des territoires.

(c) Appels : offre aux clients un processus équitable d'examen des différends avec l'ADRC par rapport aux décisions sur l'impôt, les douanes, l'assurance-emploi, le Régime de pensions du Canada et les questions des différends commerciaux. Il administre le Programme des divulgations volontaires et coordonne les initiatives concernant l'équité à l'égard des programmes de l'Agence.

(d) Gestion et orientation de l'entreprise : offre les services internes suivants – finances, administration, technologie de l'information, ressources humaines, communications, services juridiques, vérification interne et évaluations de programme.

2. Sommaire des principales conventions comptables

Aux fins des rapports financiers, les activités de l'Agence ont été réparties en deux jeux d'états financiers : les activités de l'Agence et les activités administrées. Les états financiers – Activités de l'Agence comprennent les revenus et les charges d'exploitation administrés par l'Agence, qui servent à la gestion de l'organisation et qui sont financés en grande partie sous forme de crédits parlementaires. Les états financiers – Activités administrées comprennent les revenus et les charges gérés pour des tiers, tels le gouvernement fédéral, une province, un territoire ou tout autre groupe ou organisation. La séparation des activités de l'Agence et des activités administrées a pour but de faciliter, entre autres choses, l'évaluation du rendement de l'Agence sur le plan administratif dans l'exécution de son mandat.

Aux termes de l'alinéa 88(2) a) de la *Loi sur l'Agence des douanes et du revenu du Canada*, les états financiers – Activités de l'Agence ont été préparés en conformité avec des principes comptables compatibles avec ceux utilisés dans l'établissement des états financiers du gouvernement du Canada. Ces principes comptables concordent avec les principes comptables généralement reconnus du Canada pour le secteur public. Voici un sommaire des principales conventions comptables :

(a) Crédits parlementaires

L'Agence est financée par le gouvernement du Canada sous forme de crédits parlementaires. Les crédits consentis à l'Agence ne correspondent pas à la présentation établie selon les principes comptables généralement reconnus du Canada, étant fondés dans une large mesure sur les besoins de trésorerie. Ainsi, les éléments comptabilisés dans l'état des résultats et l'état de la situation financière ne sont pas nécessairement les mêmes que ceux fournis selon la méthode de financement du gouvernement.

(b) Constatation des charges

Toutes les charges sont enregistrées lors de la réception des biens ou lorsque les services sont rendus.

(c) Constatation des revenus

Les revenus non fiscaux sont constatés lorsque les services sont rendus par l'Agence. Les revenus non fiscaux présentés à l'état des résultats ne comprennent pas les revenus administrés tels que les intérêts et les pénalités qui sont perçus aux termes de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, de la *Loi sur l'accise*, de la *Loi sur la taxe d'accise* et d'autres lois similaires.

(d) Stocks de fournitures

Les stocks de fournitures sont constitués de formulaires et de publications. Le coût des stocks de fournitures est imputé aux résultats dans l'exercice au cours duquel les articles en cause sont utilisés.

(e) Immobilisations corporelles

Les frais de 10 000 $ et plus engagés directement par l'Agence pour l'achat et le développement des immobilisations corporelles (dont les améliorations locatives) sont inscrit à l'actif et amortis en fonction de la vie utile des biens. Les éléments semblables dont le coût est inférieur à 10 000 $ sont passés en charges et présentés comme achats de matériel à la note 6. Les logiciels et les améliorations locatives ont été inscrits de façon prospective à compter du 1er avril 2001. Les immobilisations corporelles sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire sur leur durée de vie utile estimative, comme suit :

Actif	Durée de vie utile
Matériel, outillage et ameublement	10 ans
Logiciels développés à l'interne	7 ans
Véhicules et autres moyens de transport	5 ans
Matériel lié aux technologies de l'information	5 ans
Logiciels commerciaux	3 ans
Contrats de location-acquisition et améliorations locatives	Durée des baux

Les immobilisations en cours de construction /développement ne sont pas amorties jusqu'au moment où elles sont achevées et mises en service.

(f) Services fournis sans frais par d'autres ministères

Les charges comprennent les valeurs estimatives des services reçus gratuitement d'autres ministères. Ces services sont les suivants :

(i) locaux fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada;

(ii) cotisations patronales au régime d'assurance-maladie et aux régimes d'avantages sociaux fournis par le Conseil du Trésor;

(iii) services juridiques fournis par Justice Canada;

(iv) services de vérification fournis par le Bureau du vérificateur général du Canada;

(v) indemnités pour accidents du travail versées par Ressources humaines et développement des compétences Canada;

(vi) services de la paye fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

(g) Encaisse nette fournie par le gouvernement du Canada

L'Agence utilise le Trésor pour cadre de fonctionnement. Le Trésor est administré par le receveur général du Canada. Toutes les rentrées de fonds sont déposées au Trésor et toutes les sorties de fonds sont faites à même le Trésor. L'encaisse nette fournie par le gouvernement correspond à l'écart entre toutes les rentrées et les sorties de fonds, incluant les opérations inter-organismes et interministérielles.

(h) Somme à recevoir du Trésor

La somme à recevoir du Trésor représente le montant en espèces que l'Agence des douanes et du revenu du Canada est autorisée à retirer à même le Trésor sans crédit parlementaire afin d'acquitter ses obligations. Ces montants ont été imputés aux crédits parlementaires de l'exercice en cours ou des exercices antérieurs mais seront payés dans le futur. Ils comprennent des éléments comme les salaires à payer, les créditeurs et les charges à payer.

(i) Congés annuels et compensatoires

Les congés annuels et compensatoires sont passés en charges au fur et à mesure que les employés en acquièrent le droit en vertu de leurs conditions d'emploi respectives. Le passif au titre des congés annuels et compensatoires est calculé en fonction des niveaux de rémunération en vigueur à la fin de l'exercice, pour tous les crédits de congés annuels et compensatoires non utilisés accumulés par les employés. Le passif au titre des indemnités de congés annuels payables à la cessation d'emploi est une obligation de l'Agence qui est normalement financée par les crédits des exercices futurs.

(j) Avantages sociaux futurs

(i) Régime de retraite

Tous les employés admissibles participent au Régime de retraite de la fonction publique administré par le gouvernement du Canada. Les cotisations versées à titre d'employeur représentent le coût complet pour l'Agence. Ce montant est équivalent à un multiple des cotisations versées par les employés et pourrait changer au fil du temps selon la situation financière du Régime. Les cotisations de l'Agence sont imputées à l'exercice au cours duquel les services sont rendus et représentent l'ensemble de ses obligations en matière de prestations de retraite. L'Agence n'est pas tenue à l'heure actuelle de verser des cotisations au titre des insuffisances actuarielles du Régime de retraite de la fonction publique.

(ii) Indemnités de départ

Les employés ont droit à des indemnités de départ tel que le prévoient les conventions collectives et les conditions d'emploi. Le coût de ces indemnités est imputé aux résultats de l'exercice au cours duquel elles sont gagnées par les employés et est établi à partir des résultats de l'évaluation actuarielle effectuée pour estimer l'obligation relative aux indemnités de départ de l'ensemble des employés du gouvernement.

(k) Régime d'avantages sociaux

L'Agence participe au régime d'avantages sociaux (santé et dentaire) qui est parrainé par le gouvernement du Canada. Les cotisations de l'Agence sont enregistrées au coût et sont incluses dans les charges liées au personnel dans l'exercice où elles sont engagées et représentent l'obligation totale de l'Agence à l'endroit de ce régime. En vertu des dispositions en vigueur, l'Agence n'est pas tenue de verser des cotisations pour l'insuffisance de tout passif relié à ce régime.

(l) Incertitude relative à la mesure

L'établissement des présents états financiers exige de la direction qu'elle fasse des estimations et pose des hypothèses qui influent sur les montants déclarés des actifs et des passifs à la date des états financiers ainsi que sur les montants déclarés des revenus et des charges de l'exercice à l'étude. Les indemnités de départ, les éventualités et la durée de vie utile des immobilisations corporelles sont les principaux éléments pour lesquels des estimations sont faites. Les résultats réels pourraient différer des estimations actuelles. Ces estimations sont revues régulièrement et lorsqu'il devient nécessaire de les redresser, les redressements sont inscrits dans l'état des résultats de l'exercice au cours duquel ils deviennent connus.

3. Activités transférées

À la suite de l'établissement de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) le 12 décembre 2003, tous les actifs et passifs liés aux opérations douanières et relevant de la responsabilité de l'ASFC lui ont été transférés en date du 31 mars 2004. L'information nécessaire à la répartition des actifs et passifs des opérations douanières n'était pas disponible au moment de la préparation des états financiers de 2004. Par conséquent, l'état de la situation financière au 31 mars 2004 a été redressé afin de refléter le transfert des actifs et passifs des services douaniers à l'ASFC, et de présenter l'état de la situation financière 2004 de façon comparable à la présentation de 2005. Par suite du transfert de 130 181 000 $ en actif net à l'ASFC, le passif net au 31 mars 2004 de l'Agence du revenu a été augmenté du même montant.

Le tableau suivant présente, au 31 mars 2004, le résultat du transfert des actifs et passifs à l'ASFC.

	Données présentées antérieurement	Transfert à l'ASFC	Redressé
	(en milliers de dollars)		
ACTIF			
Actif financier			
Encaisse	318	171	147
Somme à recevoir du Trésor	214 353	45 862	168 491
Débiteurs	38 051	1 472	36 579
	252 722	47 505	205 217
Actif non financier			
Charges payées d'avance	7 427	242	7 185
Stocks de fournitures	9 043	3 989	5 054
Immobilisations corporelles	469 440	246 689	222 751
	485 910	250 920	234 990
TOTAL	**738 632**	**298 425**	**440 207**
PASSIF			
Salaires et avantages sociaux à payer	87 232	19 518	67 714
Créditeurs et charges à payer	144 663	26 264	118 399
Congés annuels et compensatoires	106 929	19 252	87 677
Obligations à l'égard des contrats de location-acquisition	3 281	–	3 281
Indemnités de départ	454 267	101 710	352 557
Autres passifs	1 783	1 500	283
	798 155	168 244	629 911
(Passif)	(59 523)	130 181	(189 704)
TOTAL	**738 632**	**298 425**	**440 207**

4. Crédits parlementaires[1]

L'Agence reçoit la plus grande partie de son financement sous forme de crédits parlementaires. Les éléments constatés dans l'état des résultats et dans l'état de la situation financière d'un exercice peuvent être financés au moyen de crédits parlementaires qui ont été autorisés dans des exercices précédents, l'exercice courant ou qui le seront dans des exercices futurs. En conséquence, les résultats d'exploitation nets de l'Agence, pour l'exercice, diffèrent selon qu'ils sont présentés selon la méthode du financement par le gouvernement ou selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Les tableaux qui suivent présentent le rapprochement des écarts.

(a) Rapprochement des résultats d'exploitation nets et des crédits parlementaires utilisés

	2005	2004
	(en milliers de dollars)	
Résultats d'exploitation nets	3 274 364	3 928 129
Charges n'exigeant pas l'utilisation de crédits de l'exercice en cours :		
Amortissement des immobilisations corporelles	(43 585)	(37 850)
Ajustement aux charges des exercices précédents	5 640	3 350
Stocks de fournitures	(1 632)	(494)
Perte sur aliénation ou radiation d'immobilisations corporelles	(815)	(4 652)
Services fournis sans frais par d'autres ministères (note 11)	(427 570)	(545 262)
Autres	(79 810)	10 056
	(547 772)	(574 852)
Acquisitions d'actifs financées au moyen de crédits de l'exercice en cours :		
Immobilisations corporelles	114 184	149 014
Charges payées d'avance	3 098	(1 790)
	117 282	147 224
Variation nette des besoins de financement futurs :		
Indemnités de départ	(19 915)	(12 352)
Congés annuels et compensatoires	(37 269)	41 101
Salaires et avantages sociaux à payer	(21 384)	–
Autres	–	(886)
	(78 568)	27 863
Revenus non fiscaux (note 5)		
Revenus non fiscaux réutilisables	89 933	30 921
Revenus non fiscaux non réutilisables	32 211	36 346
	122 144	67 267
Total des crédits parlementaires utilisés	**2 887 450**	**3 595 631**

[1] L'information comparative pour 2004 inclut les résultats afférents aux activités transférées à l'Agence des services frontaliers du Canada.

(b) Rapprochement des crédits approuvés par le Parlement et des crédits parlementaires utilisés

	2005	2004
	(en milliers de dollars)	
Crédits parlementaires approuvés :		
Crédit 1 – Dépenses de fonctionnement de l'ADRC	2 507 830	3 203 020
moins : allocation pour frais de chauffage[1]	(676)	(7 788)
Crédit 5 – Contributions de l'ADRC	161 234	137 270
Cotisations législatives aux régimes d'avantages sociaux	375 931	454 476
Montants réutilisables en vertu de l'article 60 de la *Loi sur l'ADRC*[2]	20 190	30 951
Utilisation du produit de la vente de biens excédentaires de l'État	123	482
Autres charges législatives	1 008	1 528
	3 065 640	3 819 939
Moins :		
Crédits disponibles pour l'emploi dans les exercices ultérieurs[2]		
Fonctionnement	(135 135)	(199 606)
Contributions	(33 726)	(17 343)
Crédit annulé[2]	(9 329)	(7 359)
	(178 190)	(224 308)
Total des crédits parlementaires utilisés	**2 887 450**	**3 595 631**

1 Conformément à la répartition des activités dans les états financiers comme décrite à la note 2, l'allocation pour frais de chauffage allouée à titre gracieux, qui a été autorisée en vertu du crédit 1 – ADRC (dépenses de fonctionnement), est présentée sous la rubrique charges administrées au nom du gouvernement fédéral dans l'état des charges et recouvrements administrés.

2 En vertu de l'alinéa 60(1) de la *Loi sur l'Agence des douanes et du revenu du Canada*, la partie non utilisée à la fin d'un exercice des crédits consentis par le Parlement à l'usage de l'Agence est annulée à la fin de l'exercice suivant.

5. Revenus non fiscaux

	2005	2004
	(en milliers de dollars)	
Revenus non fiscaux affectés au Crédit 1 – ADRC (dépenses de fonctionnement)		
Frais de perception des cotisations de l'assurance-emploi (de RHDCC)	76 080	77 933
Frais de perception des contributions au Régime de pensions du Canada (de DSC)	72 067	68 814
	148 147	146 747
Revenus non fiscaux réutilisables		
Frais d'administration provenant des provinces et territoires	16 054	22 574
Frais de services	70 528	1 949
Droits relatifs aux décisions anticipées	1 840	1 946
Programmes à la frontière canado-américaine	–	952
Autres revenus réutilisables	1 511	3 500
	89 933	30 921
Revenus non fiscaux non réutilisables		
Recouvrement des coûts des régimes d'avantages sociaux imputés aux activités de perception (de RHDCC et DSC)	30 939	25 921
Frais d'administration provenant des provinces et territoires[1]	80	2 094
Frais de services[1]	–	1 934
Programmes à la frontière canado-américaine[1]	–	764
Location et utilisation de biens publics	185	560
Autres revenus non fiscaux	1 007	5 073
	32 211	36 346
TOTAL DES REVENUS NON FISCAUX	**270 291**	**214 014**
Revenus non fiscaux selon l'état des résultats :		
Revenus non fiscaux provenant des activités poursuivies	270 291	201 084
Revenus non fiscaux provenant des activités transférées	–	12 930
TOTAL DES REVENUS NON FISCAUX	**270 291**	**214 014**

[1] Depuis le 12 décembre 2003, les revenus non fiscaux des services des douanes ne sont plus réutilisables.

6. Charges

	2005	2004
	(en milliers de dollars)	
Personnel		
Salaires	1 830 588	2 193 264
Autres avantages et indemnités (incluant les avantages sociaux futurs tels que décrits dans la note 16)	818 447	918 694
	2 649 035	3 111 958
Locaux	210 003	250 080
Transports et communications	148 686	173 691
Services professionnels et spéciaux	144 081	183 545
Paiements de transfert (note 15)	127 508	119 927
Achats de matériel	74 974	46 605
Services de réparation et d'entretien	73 715	89 233
Amortissement des immobilisations corporelles	43 585	37 850
Fournitures et approvisionnements	37 201	49 209
Autres services	20 495	38 380
Location de matériel et autres	6 973	10 838
Services de publicité, d'imprimerie et services connexes	6 723	6 280
Autres charges	852	19 285
Perte sur l'aliénation et la radiation d'immobilisations corporelles	815	4 652
Services publics	9	610
TOTAL DES CHARGES	**3 544 655**	**4 142 143**
Charges selon l'état des résultats :		
Charges provenant des activités poursuivies	3 544 655	3 260 687
Charges provenant des activités transférées	–	881 456
TOTAL DES CHARGES	**3 544 655**	**4 142 143**

7. Débiteurs

	2005	2004 (Redressé – Note 3)
	(en milliers de dollars)	
Débiteurs – ministères et organismes du gouvernement du Canada	115 454	30 167
Débiteurs – tiers	979	1 810
Avances aux employés	1 891	1 914
Salaires	1 775	2 750
Autres	42	37
	120 141	36 678
Moins : provision pour créances douteuses	(63)	(99)
	120 078	**36 579**

8. Passif net

Le passif net représente l'écart entre les passifs liés aux activités de l'Agence et ses actifs.

Le passif inclut un montant de 514 414 000 $ (2004 – 440 234 000 $) qui représente des opérations pour lesquelles l'Agence a rendu des services et dont elle n'a pas reçu le financement. Les besoins en financement futur se composent principalement des passifs liés aux indemnités de départ, de congés annuels et de congés compensatoires. Cette somme sera financée par les crédits dans les exercices futurs, à mesure que les versements seront effectués.

9. Immobilisations corporelles

(en milliers de dollars)

Catégorie de biens	Coût d'ouverture au 1er avril 2004 terminé	Acquisitions nettes de l'exercice le 31 mars 2005	Coût de fermeture au 31 mars 2005	Amortissement cumulé au 31 mars 2005	Valeur comptable nette au 31 mars 2005	Valeur comptable nette au 31 mars 2004 (Redressé – Note 3)
Matériel, outillage et ameublement	14 440	448	14 888	10 301	4 587	2 802
Véhicules et autres moyens de transport	1 599	548	2 147	1 084	1 063	584
Logiciels (commerciaux, développés et/ou en développement à l'interne)	177 780	51 491	229 271	29 381	199 890	170 116
Matériel informatique incluant contrats de location-acquisition (note 13)	151 713	50 553	202 266	117 178	85 088	49 249
Total	**345 532**	**103 040**	**448 572**	**157 944**	**290 628**	**222 751**

Le coût des immobilisations en construction ou en développement, qui n'est pas amorti, au 31 mars 2005, s'élève à 90 809 000 $ pour les logiciels et à 742 000 $ pour le matériel informatique (44 794 000 $ et 1 277 000 $ respectivement au 31 mars 2004).

10. Conseil de direction

Conformément à la *Loi sur l'Agence des douanes et du revenu du Canada*, un Conseil de direction est chargé de la supervision de la structure organisationnelle et de l'administration de l'Agence et de la gestion de ses ressources, de ses services, de ses biens, de son personnel et de ses marchés. Les charges de l'exercice liées aux activités du Conseil de direction s'élèvent à 940 000 $ (2004 – 811 000 $) et sont incluses dans les résultats d'exploitation nets. Ce montant comprend les paiements au Conseil de direction, les charges liées au personnel du secrétariat, les charges de déplacements et autres charges.

11. Opérations entre apparentés

En vertu du principe de propriété commune, l'Agence est liée à tous les ministères, organismes et sociétés d'État du gouvernement du Canada. L'Agence conclut des opérations avec ces entités dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales normales s'appliquant aux particuliers et entreprises. De plus, au cours de l'exercice, l'Agence a bénéficié de services obtenus sans frais de la part d'autres ministères tels que présentés dans la partie (a).

(a) Services fournis gratuitement par d'autres ministères :

Au cours de l'exercice, l'Agence a reçu gratuitement, d'autres ministères et organismes, des locaux et des services professionnels. Elle a également reçu d'autres ministères, gratuitement, des cotisations patronales au régime d'assurance-maladie et aux régimes d'avantages sociaux et des indemnités pour accidents du travail. Les services importants qui ont été fournis gratuitement à l'Agence figurent comme suit dans l'état des résultats :

	2005	2004
	(en milliers de dollars)	
Locaux	210 003	250 080
Cotisations patronales au régime d'assurance-maladie et aux régimes d'avantages sociaux	162 603	216 794
Services juridiques	49 051	69 461
Services de vérification	2 300	4 700
Indemnités pour accidents du travail	2 053	2 327
Services de la paye	1 560	1 900
	427 570	**545 262**

(b) Les soldes des comptes créditeurs et débiteurs à la fin de l'exercice avec des apparentés :

		(Redressé – Note 3)
Débiteurs – autres organismes et ministères	115 454	30 167
Créditeurs – autres organismes et ministères	20 506	13 726

12. Passif éventuel

Dans le cadre de ses activités, l'Agence est la partie défenderesse dans certains litiges en cours ou imminents. On estime qu'au 31 mars 2005, le montant du passif éventuel émanant de réclamations s'élève à 14 843 000 $ (9 350 000 $ au 31 mars 2004). La meilleure estimation du montant qui sera probablement versé à l'égard des réclamations actuelles ou potentielles est inscrite dans les autre passifs.

Le montant du passif éventuel émanant des sites contaminés au 31 mars 2004 a été transféré à l'Agence des services frontaliers du Canada.

13. Obligations à l'égard des contrats de location acquisition

L'Agence a mis sous contrats de location-acquisition du matériel informatique dont la valeur s'élève à 9 708 000 $ au 31 mars 2005 et dont l'amortissement cumulé s'élève à 9 118 000 $ (9 690 000 $ et 6 559 000 $ respectivement au 31 mars 2004). Les obligations pour les exercices à venir incluent :

	2005	2004
	(en milliers de dollars)	
2004-2005	–	2 906
2005-2006	480	480
Total des versements minimaux de location-acquisition	480	3 386
Moins : intérêts théoriques (3,81 % – 6,17 %)	5	105
Solde des obligations à l'égard des contrats de location-acquisition	**475**	**3 281**

14. Engagements

De par leur nature, les activités de l'Agence peuvent donner lieu à des marchés et obligations importants en vertu desquels l'Agence s'engage à effectuer des paiements échelonnés sur plusieurs années, lors de la prestation de services ou de la fourniture de biens. Voici les principaux engagements pour lesquels une estimation raisonnable peut être faite :

	2006	2007	2008	2009	2010 et exercices ultérieurs	Total
	(en milliers de dollars)					
Contrats de location-exploitation	972	892	742	185	17	2 808
Total	**972**	**892**	**742**	**185**	**17**	**2 808**

15. Paiements de transfert

	2005	2004
	(en milliers de dollars)	
Contributions à la province de Québec pour les frais de l'administration commune des taxes de vente fédérale et provinciale	127 173	119 855
Contribution versée à l'Association canadienne des constructeurs d'habitations visant à appuyer la campagne d'information « Par écrit SVP! » auprès des consommateurs	335	72
	127 508	**119 927**

16. Avantages sociaux futurs

(i) Régime de retraite

L'Agence et tous les employés admissibles cotisent au Régime de retraite de la fonction publique. Ce régime offre des prestations fondées sur le nombre d'années de service et sur le salaire moyen de fin de carrière. Les prestations sont pleinement indexées selon la hausse de l'indice des prix à la consommation. Les cotisations de l'Agence et des employés au Régime de retraite de la fonction publique au cours de l'exercice se sont élevées à :

	2005	2004
	(en milliers de dollars)	
Cotisations patronales	275 539	340 015
Cotisations salariales	116 239	118 791

(ii) Indemnités de départ

L'Agence paie des indemnités de départ à ses employés fondées sur l'admissibilité, les années de service et le salaire en fin d'emploi. Ces indemnités de départ ne sont pas capitalisées. Les indemnités seront payées à même les crédits parlementaires futurs. Au 31 mars, les renseignements utiles à l'égard de ces indemnités de départ sont les suivants :

	2005	2004
	(en milliers de dollars)	
Obligation au titre des indemnités constituées au début de l'exercice	352 557	441 915
Coût des services rendus au cours de l'exercice	41 568	33 611
Indemnités versées au cours de l'exercice	(21 653)	(21 259)
Obligation au titre des indemnités constituées à la fin de l'exercice telle que rapportée antérieurement	372 472	454 267
Passif transféré à l'Agence des services frontaliers du Canada	–	(101 710)
Obligation au titre des indemnités constituées à la fin de l'exercice après redressement	**372 472**	**352 557**

17. Chiffres correspondants

Certains chiffres correspondants ont été reclassés afin de les rendre conformes avec la présentation utilisée pour l'exercice courant.

Rapport de gestion[2] appuyant les États financiers vérifiés

Introduction

Cette section des états financiers fournit des renseignements supplémentaires non vérifiés sur les activités de l'Agence, telles que présentées dans l'État des résultats – Activités de l'Agence. Les renseignements sont fondés sur une comptabilité d'exercice

Gestion de l'Agence

L'annonce faite par le gouvernement fédéral le 12 décembre 2003 visant à créer la nouvelle Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) est le facteur qui a eu le plus d'incidence sur les ressources disponibles à l'ADRC en 2004-2005. Mis à part le transfert de ressources à l'ASFC, deux autres facteurs ont eu un impact sur l'Agence, notamment l'accroissement des dépenses dans le domaine de la production des recettes et, deuxièmement, des dépenses salariales accrues suite à des règlements de contrat.

Résultats d'exploitation nets (selon les états financiers)

Les résultats d'exploitation nets de l'Agence ont diminué de 654 millions de dollars (17 %) depuis 2003-2004. Les charges de l'Agence totalisent 3 545 millions de dollars en 2005 comparativement à 4 142 millions de dollars en 2004 (voir la Note 6 des États financiers – Activités de l'Agence pour la répartition des charges relatives au personnel et autres charges). Avec l'ajustement des revenus non fiscaux de 270 millions de dollars en 2005 et de 214 millions de dollars en 2004, les résultats d'exploitation nets se chiffrent à :

(en milliers de dollars)	2005	2004
Charges relatives au personnel	2 649 035	3 111 958
Autres charges	895 620	1 030 185
Total des charges	**3 544 655**	**4 142 143**
Moins : revenus non-fiscaux	270 291	214 014
Résultats d'exploitation nets	**3 274 364**	**3 928 129**

Près de 75 % des charges totales de l'Agence sont reliées au personnel (salaires, autres avantages et indemnités) tandis que 25 % se rapportent aux autres charges tel qu'illustré dans le Figure 39. La plupart des autres charges découlent des coûts en personnel (p. ex., les frais de voyage pour les vérificateurs, les ordinateurs, les locaux, le remplacement des meubles, etc.), les charges relatives au personnel sont donc le principal indicateur de coûts de l'Agence. Un nombre de facteurs ont eu une influence importante sur les charges reliées au personnel en 2004-2005, notamment le transfert de quelque 11 000 employés à l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC), l'impact de la nouvelle convention collective avec l'Alliance de la Fonction publique du Canada (AFPC), ainsi qu'une charge estimative pour l'entente avec l'Institut professionnel de la Fonction publique du Canada (IPFPC).

Les autres charges ont diminué de 135 millions de dollars (13 %), dû en grande partie au transfert de 131 millions de dollars à l'ASFC.

---

2 Non-vérifié

Figure 39 Total des charges

Figure 39 Total Del. (TDS/GDP)

États financiers vérifiés – Activités administrées

Vérificatrice générale du Canada
Auditor General of Canada

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

Au Conseil de direction de l'Agence des douanes et du revenu du Canada
et au ministre du Revenu national

J'ai vérifié l'état de l'actif et du passif administrés de l'Agence des douanes et du revenu du Canada au 31 mars 2005 et les états des revenus administrés, des charges et recouvrements administrés et des flux de trésorerie administrés de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces informations financières incombe à la direction de l'Agence. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces informations financières en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les informations financières sont exemptes d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les informations financières. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des informations financières.

À mon avis, ces états donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de l'actif et du passif administrés de l'Agence des douanes et du revenu du Canada au 31 mars 2005 ainsi que des résultats de ses activités et de ses flux de trésorerie administrés pour l'exercice terminé à cette date selon les conventions comptables énoncées à la note 2 afférente aux états.

La vérificatrice générale du Canada

Sheila Fraser

Sheila Fraser, FCA

Ottawa, Canada
Le 31 août 2005

État de l'actif et du passif administrés

au 31 mars
(en milliers de dollars)

	2005	2004 (Redressé – note 3)
ACTIF ADMINISTRÉ		
Encaisse	4 220 931	4 234 075
Montants à recevoir des contribuables (après déduction de la provision pour créances douteuses de 5 740 687 $ en 2005 et 7 337 909 $ en 2004) (note 4)	52 529 564	47 000 377
TOTAL DE L'ACTIF	**56 750 495**	**51 234 452**
PASSIF ADMINISTRÉ		
Montants à payer aux contribuables (note 5)	35 623 915	33 017 509
Montants à payer aux provinces (note 6)	131 896	83 635
Comptes de dépôts (note 7)	40 197	34 217
	35 796 008	33 135 361
Montant net dû au Trésor au nom du gouvernement du Canada et de tiers (note 8)	20 954 487	18 099 091
TOTAL DU PASSIF	**56 750 495**	**51 234 452**

Passifs éventuels (note 9)

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Approuvé par :

Le commissaire,

Michel Dorais

La présidente du Conseil de direction,

Connie I. Roveto

État des revenus administrés

pour l'exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

	2005	2004
Revenus administrés au nom du gouvernement fédéral		
Impôt sur le revenu		
Particuliers et fiducies	98 621 957	93 143 364
Sociétés	29 955 402	27 430 779
Non-résidents	3 560 166	3 142 187
	132 137 525	123 716 330
Autres taxes et droits		
Taxe sur les produits et services (TPS) (note 10)	9 012 237	9 776 378
Taxes sur l'énergie	5 008 177	4 907 112
Autres taxes et droits d'accise	4 456 868	4 621 281
Droits pour la sécurité des passagers du transport aérien	383 201	409 559
	18 860 483	19 714 330
Total des revenus fiscaux	150 998 008	143 430 660
Cotisations d'assurance-emploi	17 654 806	17 900 359
Intérêts, pénalités et autres revenus (note 11)	3 141 467	2 972 493
Revenus administrés au nom du gouvernement du Canada	**171 794 281**	**164 303 512**
Provision pour créances irrécouvrables (note 4)	(966 854)	(1 958 722)
Charges d'intérêts	(601 280)	(939 268)
Revenus nets administrés au nom du gouvernement du Canada	**170 226 147**	**161 405 522**
Revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations		
Impôt sur le revenu		
Particuliers et fiducies	38 433 560	34 954 094
Sociétés	3 060 183	2 755 684
	41 493 743	37 709 778
Taxe de vente harmonisée (TVH)	735 342	903 401
Autres revenus (note 12)	195 447	185 628
Revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations	**42 424 532**	**38 798 807**
Revenus nets administrés au nom du Régime de pensions du Canada (note 13)	**28 940 881**	**28 028 399**
Total des revenus nets administrés avant les activités des douanes	**241 591 560**	**228 232 728**
Revenus nets liés aux activités des douanes (note 3)	-	**24 228 805**
Total des revenus nets administrés	**241 591 560**	**252 461 533**

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

État des charges et recouvrements administrés

pour l'exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

	2005	2004
Charges administrées au nom du gouvernement fédéral		
Prestation fiscale pour enfants	8 687 760	8 061 931
Allocations spéciales pour enfants	159 366	147 424
Allocation pour frais de chauffage	5 562	6 855
Recouvrements administrés au nom du gouvernement fédéral		
Prestations de la sécurité de la vieillesse	(745 144)	(718 107)
Prestations d'assurance-emploi	(154 276)	(114 374)
Charges nettes administrées au nom du gouvernement fédéral	**7 953 268**	**7 383 729**
Charges administrées au nom des gouvernements provinciaux et territoriaux		
Programmes de prestations familiales	226 781	263 466
Programme du remboursement aux contribuables de la Nouvelle-Écosse	5 537	72 703
Crédits sur la taxe de vente	45 456	38 074
Charges nettes administrées au nom des provinces et des territoires	**277 774**	**374 243**
Total des charges nettes administrées	**8 231 042**	**7 757 972**

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Etat des flux de trésorerie administrés

pour l'exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

	2005	2004
Total des revenus nets administrés	241 591 560	252 461 533
Moins les revenus provinciaux payés directement aux provinces :		
Revenus administrés au titre de l'indemnisation des accidentés du travail de la Nouvelle-Écosse (note 12)	(189 466)	(181 586)
Taxes de vente provinciales sur le tabac et l'alcool	–	(51 472)
Moins le total des charges nettes administrées	(8 231 042)	(7 757 972)
Variation de l'actif et du passif administrés :		
Diminution (augmentation) de l'encaisse	13 144	(527 267)
Augmentation des montants à recevoir des contribuables après déduction de la provision pour créances douteuses	(5 529 187)	(4 356 358)
Augmentation (diminution) des montants à payer aux contribuables	2 606 406	(530 826)
Augmentation (diminution) des montants à payer aux provinces	48 261	(73 579)
Augmentation des comptes de dépôts	5 980	10 039
Montant net des fonds déposés au Trésor du gouvernement du Canada	**230 315 656**	**238 992 512**
Composé des sommes suivantes :		
Dépôts en espèces au Trésor	304 824 772	313 303 719
Remboursements et paiements effectués à même le Trésor	(74 509 116)	(74 311 207)
Montant net des fonds déposés au Trésor du gouvernement du Canada	**230 315 656**	**238 992 512**

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Notes afférentes aux états financiers – Activités administrées

1. Pouvoirs et objectif

L'Agence des douanes et du revenu du Canada (« l'Agence ») a été créée le 1er novembre 1999 en vertu de la *Loi sur l'Agence des douanes et du revenu du Canada* (*Loi sur l'ADRC*) à titre de mandataire de Sa Majesté au Canada. L'Agence est un établissement public figurant à l'annexe II de la *Loi sur la gestion des finances publiques* et rend compte au Parlement par l'entremise du ministre du Revenu national.

Le mandat de l'Agence est de fournir appui, conseils et services, notamment :

(a) appuyer l'administration ainsi que l'application des lois et règlements relatifs aux programmes;

(b) mettre en œuvre toute entente conclue entre elle ou le gouvernement fédéral et le gouvernement d'une province ou un organisme public remplissant des fonctions gouvernementales au Canada et portant sur l'exercice d'une activité ou l'administration d'une taxe, d'un impôt ou d'un programme;

(c) mettre en œuvre toute entente ou tout accord conclu entre elle et un ministère ou organisme fédéral portant sur l'exercice d'une activité ou l'administration d'un programme;

(d) mettre en œuvre toute entente conclue entre le gouvernement fédéral et des gouvernements autochtones portant sur l'administration d'une taxe ou d'un impôt.

L'Agence perçoit des revenus, y compris l'impôt sur le revenu et les taxes de vente, les cotisations au Régime de pensions du Canada et les cotisations d'assurance-emploi, administre des lois fiscales, exécute certains programmes de prestations sociales pour les Canadiens pour le compte du gouvernement fédéral, ainsi que des gouvernements provinciaux, territoriaux et autochtones et perçoit des montants pour d'autres groupes ou organisations. Elle est responsable d'administrer et d'exécuter les lois ou parties de lois suivantes : la *Loi sur l'accise*, la *Loi sur l'Agence des douanes et du revenu du Canada*, la *Loi sur les allocations spéciales pour enfants*, la partie V.1 de la *Loi sur les douanes*, la *Loi de 2001 sur l'accise*, la *Loi sur le droit pour la sécurité des passagers du transport aérien*, la *Loi de l'impôt sur le revenu*, la *Loi sur la taxe d'accise* (y compris la taxe sur les produits et services (TPS) et la taxe de vente harmonisée (TVH) à l'exception de la TPS/TVH sur les marchandises importées) et d'autres lois.

À l'origine, le mandat de l'Agence consistait à appuyer l'administration et l'application des lois fiscales, douanières et commerciales ainsi que d'autres lois connexes. À la suite de l'établissement de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) le mandat de l'Agence à l'égard de l'administration des lois douanières se limite maintenant aux fonctions de recouvrement en vertu de la partie V.1 de la *Loi sur les douanes*. Par conséquent, en date du 31 mars 2004 tous les revenus, les charges, ainsi que les éléments d'actif et de passif liés aux opérations douanières sont déclarés par l'ASFC (voir la note 3 pour plus d'information).

Au Québec, le ministère du Revenu du Québec (MRQ) intervient au nom de l'Agence pour l'administration et l'exécution de la TPS. L'Agence supervise les transferts de fonds effectués par le MRQ, présente les revenus de la TPS administrés en son nom, autorise les remboursements et transfère les fonds nécessaires du Trésor au MRQ en vue de l'émission des remboursements.

2. Résumé des principales conventions comptables

Aux fins des rapports financiers, les activités de l'Agence sont présentées selon : les activités administrées et les activités de l'Agence. Les activités administrées représentent les revenus et les charges gérés pour des tiers, tels le gouvernement fédéral, une province, un territoire ou tout autre groupe ou organisation. Les états financiers des activités de l'Agence incluent les revenus et les charges d'exploitation administrés par l'Agence, qui servent à la gestion de l'organisation et qui sont financés en grande partie sous forme de crédits parlementaires. La séparation des activités administrées et des activités de l'Agence a pour but de faciliter, entre autres, l'évaluation du rendement de l'Agence sur le plan administratif dans l'exécution de son mandat.

Aux termes de l'alinéa 88(2)a) de la *Loi sur l'ADRC*, les états financiers des activités administrées sont préparés en conformité avec des principes comptables conformes à ceux qui sont appliqués dans l'établissement des états financiers du gouvernement du Canada. Le but de ces états financiers est de présenter les revenus et les charges fiscaux ainsi que l'actif et le passif que l'Agence administre au nom du gouvernement fédéral, des gouvernements provinciaux et d'autres organisations. Un résumé des principales conventions comptables suit :

(a) Constatation des revenus

Les revenus sont constatés dans l'exercice où a lieu l'événement qui les génère. Pour chacune des sources spécifiques de revenus, les conventions suivantes s'appliquent.

(i) Impôt sur le revenu, cotisations au Régime de pensions du Canada et cotisations d'assurance-emploi

L'impôt sur le revenu est constaté en tant que revenu au moment où le contribuable gagne et reçoit le revenu productif d'impôt. Ceci est effectué en déterminant le revenu gagné après déductions et crédits autorisés en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, y compris l'impôt remboursable résultant des activités de l'exercice courant. Les cotisations au Régime de pensions du Canada (RPC) sont constatées en tant que revenu au moment où l'employé ou le travailleur autonome gagne le revenu ouvrant droit à pension. Les cotisations d'assurance-emploi (AE) sont constatées en tant que revenu au moment où l'employé a gagné les gains assurables.

Les revenus de l'exercice sont calculés d'après les montants faisant l'objet d'un avis de cotisation ou d'un nouvel avis de cotisation à la date de la préparation des états financiers et les montants estimatifs pour l'impôt sur le revenu, les cotisations au RPC et les cotisations d'AE qui n'ont pas encore fait l'objet d'un avis de cotisation ou d'un nouvel avis de cotisation. La très grande majorité de ces montants estimatifs sont établis à partir des paiements reçus à la date de la préparation des états financiers qui se rapportent à l'exercice terminé le 31 mars qui n'ont pas fait l'objet d'un avis de cotisation ou d'un nouvel avis de cotisation. Le montant réel pourrait être différent de ces montants estimatifs de façon significative. L'écart sera comptabilisé dans l'exercice au cours duquel la cotisation ou la nouvelle cotisation sera établie. Aucun autre estimé pour de nouvelles cotisations n'est effectué à l'exception des cas où les montants qui ont déjà fait l'objet d'un avis de cotisation pour lesquels il y a opposition ou appel devant les diverses cours et lorsqu'une estimation raisonnable de la perte peut être déterminée.

Les nouvelles cotisations comprennent les changements apportés aux impôts à payer déjà cotisés à la demande des contribuables, par exemple pour demander un report rétrospectif d'une perte, ou sont amorcées par l'Agence en raison de l'application des procédures d'observation en matière de déclaration, par exemple dans le cadre des vérifications auprès des contribuables.

(ii) TPS, TVH, et droits et taxes d'accise

Ces revenus sont fondés sur les taxes et les droits cotisés et les estimations de montants non cotisés qui se rapportent à l'exercice terminé le 31 mars. Ces montants estimatifs sont établis à partir des paiements reçus à la date de la préparation des états financiers qui se rapportent à l'exercice terminé le 31 mars qui n'ont pas fait l'objet d'un avis de cotisation.

Pour la taxe sur les produits et services (TPS) et la taxe de vente harmonisée (TVH) sur les biens et les services nationaux, le revenu est comptabilisé au moment de la vente des biens ou de la fourniture de services. Le revenu est présenté après déduction des crédits de taxe sur les intrants (CTI), des remboursements de TPS et du crédit trimestriel de TPS. Les CTI représentent le recouvrement de TPS ou de TVH versée ou exigible sur les achats liés aux activités commerciales intérieures et importées des contribuables. Le crédit trimestriel de TPS est comptabilisé dans l'exercice auquel il se rapporte. Il vise à compenser la charge fiscale des particuliers et des familles à faible revenu (voir la note 10 pour plus d'information).

Pour les taxes d'accise, le revenu est constaté au moment où le contribuable vend les marchandises imposables en vertu de la *Loi sur l'accise*. Pour les droits d'accise, le revenu est constaté au moment où le contribuable fabrique les marchandises imposables en vertu de la *Loi sur l'accise*.

(iii) Constatation des autres revenus :

Les autres revenus sont comptabilisés lorsqu'ils sont gagnés. Les revenus d'intérêts et de pénalités sont présentés comme revenus administrés pour le gouvernement fédéral selon les conditions des accords de perception fiscale avec les provinces et les territoires. Les intérêts et les pénalités sont comptabilisés après déduction des sommes auxquelles l'Agence renonce en vertu des différentes lois fiscales.

(iv) Définition du terme « cotisation » :

La cotisation (ou la nouvelle cotisation) d'impôt ou de taxe désigne l'ensemble des décisions prises et mesures entreprises par le ministre du Revenu national et les agents de l'Agence en vertu des lois ou des articles de lois fédérales, provinciales et territoriales administrées par l'Agence pour établir le montant de l'impôt à payer par les contribuables. Dans le cadre de la vérification des déclarations des contribuables, l'Agence utilise les dispositions applicables des différentes lois fiscales qu'elle administre, ainsi que d'autres critères élaborés à l'interne et visant à respecter essentiellement les dispositions des lois fiscales.

(v) Intégralité des revenus fiscaux :

Le régime fiscal canadien est fondé sur un système d'autocotisation qui requiert que les contribuables connaissent les lois fiscales et qu'ils s'y conforment. Ceci a une incidence sur l'intégralité des revenus fiscaux lorsque les contribuables ne se conforment pas aux lois, par exemple, lorsqu'ils ne déclarent pas la totalité de leurs revenus. L'Agence a institué des systèmes et des contrôles visant à détecter et à redresser les situations où les contribuables ne se conforment pas aux diverses lois qu'elle administre, dont la vérification des documents des contribuables lorsque l'Agence le juge nécessaire. Ces procédures ne sont pas conçues de manière à trouver toutes les sources de revenus non déclarées ou d'autres cas d'inobservation des lois fiscales. L'Agence n'estime pas les impôts et taxes non déclarés. Toutefois, ceux-ci sont inclus dans les revenus lorsqu'ils ont été cotisés.

(b) Charges

(i) Charges d'intérêts :

L'Agence engage des charges d'intérêts lorsqu'il y a retard dans le versement des remboursements, en particulier dans le cas des dossiers d'impôt des sociétés pour lesquels il y a eu appel et que la décision prise est en faveur du contribuable. Le remboursement comprend les intérêts courus à compter de la date de paiement des montants d'impôt contestés. Les intérêts courus sont constatés au moment où le passif lié au dossier d'impôt est constaté. L'Agence n'estime pas ces montants à l'avance.

(ii) Charges administrées :

Les charges relatives à la prestation fiscale pour enfants, aux allocations spéciales pour enfants et aux charges administrées pour les provinces et les territoires sont comptabilisées dans l'exercice auquel elles se rapportent.

(iii) Recouvrements administrés :

Les recouvrements au titre des paiements de la Sécurité de la vieillesse et des prestations d'assurance-emploi sont constatés lorsqu'ils sont cotisés, y compris une estimation des montants non cotisés. Seuls les recouvrements cotisés dans le cadre du régime fiscal des particuliers sont comptabilisés par l'Agence. Les recouvrements établis par d'autres ministères fédéraux ne sont pas comptabilisés dans les présents états financiers.

(c) Encaisse

L'encaisse comprend les montants reçus dans les bureaux de l'ADRC ou par des agents de l'ADRC au 31 mars, mais non encore déposés au crédit du Trésor du gouvernement du Canada.

(d) Montants à recevoir des contribuables

Les montants à recevoir des contribuables représentent les revenus fiscaux et les autres revenus cotisés ou estimés par l'Agence, mais non encore perçus. Une part importante du solde des montants à recevoir s'explique par la comptabilisation des montants se rapportant à l'exercice en cours, mais dont le paiement n'est pas exigible avant l'exercice suivant.

(e) Provision pour créances douteuses

La provision pour créances douteuses représente la meilleure estimation de la direction de la possibilité de recouvrer les montants cotisés, mais non encore versés. La provision pour créances douteuses comprend deux éléments. Un taux général de provision est calculé après l'examen périodique d'un échantillon de comptes débiteurs dont le solde est inférieur à 10 millions de dollars. Une provision particulière est calculée après l'examen annuel de tous les comptes de plus de 10 millions de dollars.

On ajoute à la provision pour créances douteuses une provision annuelle pour les créances irrécouvrables et on en soustrait les montants radiés en cours d'exercice parce qu'ils sont irrécouvrables. La provision annuelle est présentée dans l'état des revenus administrés parce qu'elle est associée à l'administration des revenus fiscaux et non fiscaux et qu'elle n'est liée à aucune charge de programme. Elle est passée entièrement contre les revenus administrés pour le gouvernement fédéral parce que ce dernier assume tous les risques liés au recouvrement, conformément aux accords de perception fiscale conclus avec les provinces et les territoires.

(f) Montants à payer aux contribuables

Les montants à payer aux contribuables représentent les impôts, les taxes et les intérêts cotisés ou estimés par l'Agence, mais non versés au 31 mars. Une part importante des montants à payer s'explique par la comptabilisation des montants se rapportant à l'exercice écoulé, mais dont le paiement n'est pas exigible avant l'exercice suivant. Elle comprend notamment les remboursements découlant des cotisations effectuées après le 31 mars et l'estimation des remboursements des impôts sur le revenu des particuliers et des sociétés non encore cotisés.

(g) Passifs éventuels

Les passifs éventuels sont des obligations possibles qui découlent, par exemple, d'impôts déjà cotisés et comptabilisés dans les revenus et qui peuvent devenir des obligations réelles, selon que certains événements futurs se produisent ou non. Dans la mesure où l'événement futur risque de se produire ou de ne pas se produire, et si l'on peut établir une estimation raisonnable de la perte, on comptabilise un passif. Si la probabilité de l'événement ne peut être déterminée ou qu'il est impossible de faire une estimation raisonnable du montant, l'éventualité est indiquée dans les notes afférentes aux états financiers.

(h) Incertitude relative à la mesure

La préparation des présents états financiers oblige la direction à faire des estimations et à formuler des hypothèses qui influent sur l'actif, le passif, les revenus et les charges comptabilisés. On a recours à des estimations pour comptabiliser les revenus fiscaux et les montants à recevoir et à payer connexes. Les résultats réels pourraient différer des montants estimés. L'effet des changements apportés aux estimations et aux hypothèses dans les exercices ultérieurs pourrait être important. Au moment de la préparation de ces états financiers, la direction considérait que les estimations et les hypothèses étaient raisonnables.

3. Activités transférées

En raison de l'établissement de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC), tel qu'expliqué à la note 1, les activités des douanes ne sont plus administrées par l'ADRC. En conséquence, tous les actifs et passifs liés aux activités des douanes incluant la TPS et la TVH sur les importations ont été transférés à l'ASFC.

L'état de l'actif et du passif administrés au 31 mars 2004, tel que présenté antérieurement, a été redressé comme le démontre le tableau ci-après afin de présenter l'effet de ce transfert.

	Tel que présenté antérieurement	Transférés à l'ASFC	Tel que redressé
		(en milliers de dollars)	
ACTIF ADMINISTRÉ			
Encaisse	6 136 765	(1 902 690)	4 234 075
Montants à recevoir des contribuables	47 953 395	(953 018)	47 000 377
TOTAL DE L'ACTIF	**54 090 160**	**(2 855 708)**	**51 234 452**
PASSIF ADMINISTRÉ			
Montants à payer aux contribuables	33 039 710	(22 201)	33 017 509
Montants à payer aux provinces	87 742	(4 107)	83 635
Comptes de dépôts	38 172	(3 955)	34 217
	33 165 624	(30 263)	33 135 361
Montant net dû au Trésor au nom du gouvernement du Canada et de tiers	20 924 536	(2 825 445)	18 099 091
TOTAL DU PASSIF	**54 090 160**	**(2 855 708)**	**51 234 452**

Le tableau ci-après présente les détails des revenus nets liés aux activités des douanes tel que reclassés dans l'état des revenus administrés de 2004.

	2004 (en milliers de dollars)
Taxes et droits du gouvernement fédéral liés aux activités des douanes	
Taxe sur les produits et services (TPS)	19 552 904
Droits de douanes à l'importation	2 887 025
Autres droits et taxes d'accise	209 040
Taxes sur l'énergie	44 881
Intérêts, pénalités et autres revenus	37 712
Moins : Provision pour créances irrécouvrables et charges d'intérêts	(20 094)
	22 711 468
Revenus des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations liés aux activités des douanes	
Taxe de vente harmonisée (TVH)	1 465 865
Autres revenus	51 472
Total des revenus nets liés aux activités des douanes	**24 228 805**

4. Montants à recevoir des contribuables

Les montants à recevoir des particuliers, employeurs et non-résidents comprennent l'impôt sur le revenu, les cotisations au Régime de pensions du Canada, les cotisations d'assurance-emploi, ainsi que les intérêts et pénalités connexes.

	2005			2004
				(Redressé – note 3)
	Brut	Provision pour créances douteuses	Net	Net
	(en milliers de dollars)			
Particuliers, employeurs et non-résidents	42 492 858	(3 615 237)	38 877 621	34 262 824
Sociétés	6 968 542	(847 333)	6 121 209	5 181 666
Taxe sur les produits et services (TPS), et taxes et droits d'accise	8 808 851	(1 278 117)	7 530 734	7 555 887
Total	**58 270 251**	**(5 740 687)**	**52 529 564**	**47 000 377**

Le tableau ci-après renferme les détails sur la provision pour créances douteuses.

	Provision pour créances douteuses 1er avril 2004 (Redressé – note 3)	Provision pour créances irrécouvrables	Radiations	Provision pour créances douteuses 31 mars 2005
	(en milliers de dollars)			
Particuliers, employeurs et non-résidents	(4 403 160)	(861 350)	1 649 273	(3 615 237)
Sociétés	(1 215 631)	(36 517)	404 815	(847 333)
Taxe sur les produits et services (TPS), et taxes et droits d'accise	(1 719 118)	(165 230)	606 231	(1 278 117)
Total	**(7 337 909)**	**(1 063 097)**	**2 660 319**	**(5 740 687)**

La provision pour créances douteuses redressée de 7 337 millions de dollars présentée ci-haut exclut 260 millions pour la portion de la provision liée aux montants à recevoir transférés à l'ASFC. Le montant de la provision de 1 063 millions de dollars présenté ci-haut comprend un montant de 967 millions imputé aux revenus administrés au nom du gouvernement fédéral (voir note 2 (e)) et un montant de 96 millions imputé aux revenus administrés au nom du Régime de pensions du Canada (voir note 15).

5. Montants à payer aux contribuables

	2005	2004
		(Redressé – note 3)
	(en milliers de dollars)	
Particuliers, employeurs et non-résidents	20 244 053	18 646 295
Sociétés	8 724 475	8 238 969
Taxe sur les produits et services (TPS) et taxes et droits d'accise	6 655 387	6 132 245
Total	**35 623 915**	**33 017 509**

6. Montants à payer aux provinces

Il s'agit de montants sous la responsabilité administrative de l'Agence qui sont directement payables aux provinces et consistent principalement de montants à payer au Québec. Les montants à verser aux provinces, aux territoires et aux autres organismes et qui sont régis par d'autres ministères, par exemple le ministère des Finances pour les impôts des provinces, des territoires et des Premières nations, ne sont pas comptabilisés dans les présents états financiers, puisqu'ils ne relèvent pas de la compétence de l'Agence.

7. Comptes de dépôts

L'Agence reçoit des dépôts remboursables pour assurer le respect de divers règlements.

	2005	2004 (Redressé - note 3)
	(en milliers de dollars)	
Solde au début de l'exercice	34 734	31 107
Opérations nettes durant l'exercice	7 154	3 627
Solde à la fin de l'exercice	**41 888**	**34 734**
Moins : titres détenus en fiducie	(1 691)	(517)
Total des comptes de dépôts nets	**40 197**	**34 217**

Les comptes de dépôts sont établis afin de comptabiliser les sommes en espèces et les garanties exigibles des non-résidents en ce qui a trait à la TPS ainsi que des détenteurs de licence en ce qui a trait aux taxes d'accises, qui sont dans les deux cas exigibles en vertu de la *Loi sur la taxe d'accise*.

8. Montant net dû au Trésor

Le montant net déposé au Trésor du gouvernement du Canada comprend tous les montants perçus par l'Agence et déposés pendant l'exercice au Trésor au nom du gouvernement fédéral, des gouvernements provinciaux, des territoires et d'autres organisations moins les remboursements et les débours émis par le Trésor au cours de l'exercice.

Le montant net dû au Trésor au nom du gouvernement du Canada et de tiers est constitué de l'écart entre les actifs administrés (impôts non encore perçus et/ou déposés au Trésor) et les autres passifs administrés que l'Agence doit payer à même le Trésor. L'évolution du montant net dû au Trésor pendant l'exercice est présentée ci-après :

	2005	2004 (Redressé – note 3)
	(en milliers de dollars)	
Montant net dû au Trésor au nom du gouvernement du Canada et de tiers au début de l'exercice	18 099 091	15 446 545
Total des revenus nets administrés	241 591 560	252 461 533
Moins les revenus provinciaux versés directement aux provinces :		
Revenus administrés au titre de l'indemnisation des accidentés du travail de la Nouvelle-Écosse (note 12)	(189 466)	(181 586)
Taxes de vente provinciales sur le tabac et l'alcool	–	(51 472)
Total des charges nettes administrées	(8 231 042)	(7 757 972)
Montant net des fonds déposés au Trésor du gouvernement du Canada	(230 315 656)	(238 992 512)
Montant net dû au Trésor au nom du gouvernement du Canada et de tiers à la fin de l'exercice avant les activités des douanes	20 954 487	20 924 536
Moins le montant net dû au Trésor lié aux activités des douanes (note 3)	–	(2 825 445)
Montant net dû au Trésor au nom du gouvernement du Canada et de tiers à la fin de l'exercice	**20 954 487**	**18 099 091**

9. Passifs éventuels

Les passifs éventuels comprennent les impôts qui ont déjà fait l'objet de cotisations, mais pour lesquels il y a opposition ou appel devant la Cour canadienne de l'impôt, la Cour fédérale du Canada ou la Cour suprême du Canada. Au 31 mars 2005, le montant contesté au niveau de l'Agence s'élevait à 9 537 millions de dollars (7 553 millions pour 2004 excluant 62 millions pour les activités des douanes) et un montant de 1 360 millions de dollars faisait l'objet d'appels devant les tribunaux (974 millions pour 2004 excluant 12 millions pour les activités des douanes). L'Agence a comptabilisé une provision de 51 millions de dollars pour 2005 au poste des montants à payer aux contribuables (53 millions pour 2004) afin de tenir compte des montants estimatifs faisant l'objet d'oppositions ou d'appels qui pourraient être perdus selon toute probabilité et qu'il est possible d'évaluer avec suffisamment de certitude.

10. Revenu de TPS

La taxe sur les produits et services (TPS) présentée à l'état des revenus administrés est nette des crédits de taxe sur les intrants (CTI) et des remboursements administrés par l'Agence. Ces revenus n'incluent pas les revenus de TPS sur les importations de 21 909,8 millions de dollars en 2005 (19 555 millions de dollars en 2004) qui sont maintenant administrés et présentés par l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) depuis le 1er avril 2004. L'Agence continue d'avoir l'entière responsabilité de l'administration de tous les CTI incluant ceux réclamés sur les marchandises importées. Les CTI sur les importations ne sont pas comptabilisés séparément des CTI de la TPS pour les opérations intérieures.

Le tableau ci-après renferme des détails sur les revenus de TPS administrés par l'Agence pour le gouvernement fédéral et présentés dans l'état des revenus administrés :

	2005	2004 (Redressé – note 3)
	(en milliers de dollars)	
TPS nette des CTI et des remboursements	12 321 750	12 939 218
Moins : Crédits de taxe trimestriels de TPS	(3 309 513)	(3 162 840)
Revenu net de TPS	**9 012 237**	**9 776 378**

11. Intérêts, pénalités et autres revenus

Plusieurs lois fiscales confèrent à l'Agence le pouvoir, dans certains cas, d'exiger des intérêts et des pénalités sur les impôts à payer et les règlements que les contribuables n'ont pas respectés. L'Agence peut aussi dans certains cas, renoncer aux intérêts et aux pénalités réclamés ou qui seraient normalement réclamés, par exemple lorsqu'elle accuse des retards dans le traitement des opérations, en cas de difficultés financières des contribuables ou dans d'autres circonstances exceptionnelles. Les autres revenus comprennent des charges et des frais divers tels que des amendes imposées par un tribunal et des frais d'administration pour des effets de paiement non honorés.

	2005	2004 (Redressé – note 3)
	(en milliers de dollars)	
Intérêts et pénalités bruts	4 113 966	3 495 364
Moins les intérêts et pénalités renoncés en vertu des pouvoirs conférés par la :		
Loi de l'impôt sur le revenu	(929 585)	(496 946)
Loi sur la taxe d'accise	(48 694)	(42 023)
	(978 279)	(538 969)
Intérêts et pénalités nets	3 135 687	2 956 395
Autres revenus	5 780	16 098
Intérêts, pénalités et autres revenus	**3 141 467**	**2 972 493**

12. Autres revenus administrés pour les gouvernements provinciaux, territoriaux et les Premières nations

	2005	2004 (Redressé – note 3)
	(en milliers de dollars)	
Taxes de vente des Premières nations et TPS	5 981	4 042
Indemnisation des travailleurs accidentés de la Nouvelle-Écosse	189 466	181 586
Total	**195 447**	**185 628**

13. Revenus nets administrés au nom du Régime de pensions du Canada

	2005	2004
	(en milliers de dollars)	
Cotisations	28 924 563	27 921 241
Intérêts et pénalités	112 561	126 541
Provision pour créances irrécouvrables	(96 243)	(19 383)
Revenus nets du RPC	**28 940 881**	**28 028 399**

14. Opérations entre apparentés

L'Agence verse au Trésor toutes les sommes perçues. Le ministère des Finances effectue les paiements à même le Trésor aux provinces, aux territoires et à d'autres organisations pour des revenus comme les impôts et les taxes des provinces, des territoires et des Premières nations, pour lesquelles l'Agence en administre la perception. Les cotisations au Régime de pensions du Canada, après déduction des paiements en trop remboursés par l'Agence et du recouvrement de prestations de Sécurité de la vieillesse sont créditées à Développement social Canada (DSC), qui administre ces programmes par l'entremise du compte du Régime de pensions du Canada et du compte de la Sécurité de la vieillesse. Les cotisations d'assurance-emploi sont créditées à Ressources humaines et développement des compétences Canada (RHDCC) qui administre ce programme par l'entremise du Compte d'assurance-emploi.

L'Agence perçoit également certains comptes clients de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) en vertu de la partie V.1 de la *Loi sur les douanes*. Ces sommes sont versées directement au Trésor au nom de l'ASFC.

Les cotisations d'assurance-emploi administrées au nom du gouvernement fédéral comprennent la quote-part de l'employeur payée par le gouvernement fédéral. La TPS déclarée à l'Agence comprend la TPS payée par le gouvernement fédéral à ses fournisseurs lors des achats intérieurs. La TPS perçue par d'autres ministères du gouvernement fédéral est déposée au Trésor, déclarée à l'Agence et est donc comprise dans les revenus de TPS.

15. Chiffres correspondants

Les chiffres correspondants ont été reclassés afin d'assurer la conformité avec la présentation utilisée pour l'exercice en cours.

Rapport de gestion[3] appuyant les États financiers vérifiés

Introduction

Les états financiers – activités administrées, tiennent comptent du total des actifs et des passifs, des revenus fiscaux et non fiscaux, des charges et recouvrements, et des flux de trésorerie administrés par l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC) pour le compte du gouvernement du Canada, des gouvernements provinciaux et territoriaux, des Premières nations et autres organismes gouvernementaux. Les revenus fiscaux sont reconnus selon la méthode de comptabilité d'exercice et sont nets des déductions applicables et des crédits alloués conformément aux diverses lois.

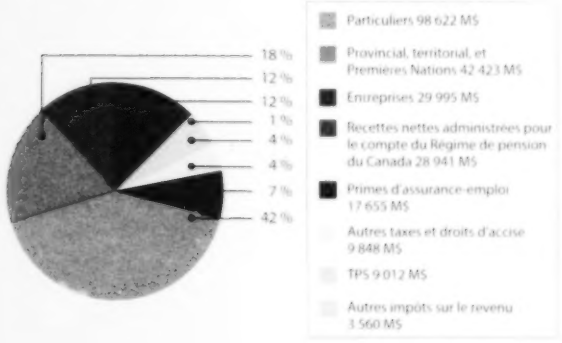
Analyse des revenus administrés pour le compte de gouvernement du Canada

En 2004-2005, les revenus fédéraux relatifs à l'impôt sur le revenu ont augmenté de 8,4 milliards de dollars par rapport à l'exercice 2003-2004. Les revenus relatifs à l'impôt sur le revenu des particuliers et des fiducies ont augmenté de 5,5 milliards de dollars, alors que les revenus relatifs à l'impôt sur le revenu des entreprises ont augmenté de 2,5 milliards de dollars. Les revenus relatifs à l'impôt sur le revenu des non-résidents ont augmenté de 418 millions de dollars. L'augmentation relative à l'impôt sur le revenu des particuliers est attribuable aux gains reliés aux revenus d'emploi et de main-d'oeuvre. La hausse des revenus de l'impôt sur le revenu des entreprises s'explique par des bénéfices plus élevés des entreprises en 2004, plus particulièrement dans le secteur manufacturier.

Les autres taxes et droits ont subi une diminution de 854 millions de dollars. Les revenus relatifs à la taxe sur les produits et services (TPS) ont diminué de 764 millions de dollars, causé par l'augmentation des rabais versés aux municipalités en vertu des amendements à la *Loi sur la taxe d'accise* au Budget 2004. Lorsqu'on inclut la TPS sur les importations, qui est maintenant déclarée par l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC), on constate une augmentation de 1,6 milliards de dollars des revenus provenant de la TPS. Les autres taxes et droits ont diminué de 90 millions de dollars, ce qui est principalement imputable à l'augmentation de la production du carburant, compensé par la diminution de revenus provenant du tabac en raison de la légère diminution de la production de tabac.

Les cotisations d'assurance-emploi ont diminué de 246 millions de dollars puisque la diminution des cotisations a plus que compensé l'augmentation du nombre de personnes qui travaillent.

Figure 40 Revenus 2004-2005



[3] Non-verifié

Information financière supplémentaire non vérifiée

Renseignements sur le rendement financier – Crédits parlementaires

Introduction

La présente section du *Rapport annuel de l'ADRC au Parlement 2004-2005* fournit des renseignements sur le rendement de la gestion des ressources de l'Agence, pour rendre compte au Parlement de l'utilisation des crédits en 2004-2005. Ces renseignements complètent ceux qui sont fournis dans le profil des dépenses suivant chaque secteur d'activité et satisfont aux exigences visant les rapports ministériels sur le rendement.

Méthodes d'établissement de rapports financiers

Le financement de l'ADRC est attribué par le Parlement au moyen de crédits annuels (méthode de comptabilité de caisse modifiée) et l'ADRC fait état de ses dépenses et de son rendement au Parlement, et fournit des renseignements sur la gestion des crédits parlementaires selon la même méthode.

En plus des exigences précitées, l'ADRC doit préparer ses états financiers annuels conformément aux principes de comptabilité appliqués à la préparation des états financiers du gouvernement du Canada (soit la méthode de comptabilité d'exercice intégrale). En conséquence, l'état vérifié, « État des résultats – Activités de l'Agence » à la page 106 comprend des éléments comme les services fournis par d'autres ministères. D'autres éléments, comme les biens immobilisés, ne sont pas inclus dans l'État financiers mais sont inclus dans les présentes. Au tableau 10 à la page 166, nous présentons un rapprochement détaillé entre les deux méthodes par secteur d'activité.

Information financière de l'ADRC

Activités de l'Agence

	2004-2005 (en milliers de dollars)
Budget principal des dépenses	3 232 151 $
Dépenses prévues	3 188 703 $
Autorisations finales	3 225 681 $
Dépenses réelles	3 050 977 $

Les États financiers – Activités de l'Agence indiquent 2 887,4 millions de dollars en crédits parlementaires utilisés (la note 4 b), page 114 fait le rapprochement avec le coût net des activités). Pour arriver aux dépenses réelles totales de 3 051 millions de dollars indiquées dans cette section, nous avons ajouté deux autres éléments, dont il est question dans les États financiers – Activités administrées où la méthode de comptabilité de caisse modifiée est utilisée : les allocations spéciales pour enfants, 159,4 millions de dollars et les allocations pour frais de chauffage, 4,2 millions de dollars).

Vue d'ensemble

Le Parlement avait approuvé 3 252,2 millions de dollars en dépenses prévues pour l'ADRC dans le budget principal des dépenses de 2004-2005, comme on peut le voir dans le *Plan d'entreprise de 2004-2005 à 2006-2007* de l'ADRC. Le report des fonds inutilisés en 2003-2004 viennent y ajouter 217,6 millions de dollars en autorisations; de ce montant, 106,5 millions de dollars ont été transférés à l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC). Un autre montant de 156,6 millions de dollars en autorisations pour les services d'entreprise a également été transféré à l'ASFC après le dépôt du budget principal des dépenses.

D'autres augmentations comprennent : 74,6 millions de dollars pour les conventions collectives, surtout en raison de la nouvelle entente l'AFPC signée le 10 décembre 2004 (la convention précédente était échue depuis novembre 2003); 10,2 millions de dollars de plus pour les règles fiscales des organismes de bienfaisance enregistrés; une augmentation de 5,5 millions de dollars suite à la présentation d'ensemble de 2003; 5 millions de dollars pour l'initiative Gouvernement en direct; 2 millions de dollars pour l'initiative de lutte contre le blanchiment d'argent (la portion de l'ADRC). En contrepartie, l'Agence a retourné 24,8 millions de dollars au Conseil du Trésor en attendant l'approbation de la législation sur l'Initiative des fiducies à l'étranger. L'Agence a aussi contribué 12 millions de dollars supplémentaires à l'exercice de réaffectation de 1 milliard de dollars du gouvernement (pour un total de 31 millions de dollars en 2004-2005). Finalement, une réduction nette de 21,5 millions de dollars provient principalement d'une réduction des taux des avantages sociaux des employés, compensée par les prestations de maternité et les indemnités de départ. Les dépenses prévues totales pour 2004-2005 se chiffrent donc à 3 225,7 millions de dollars, ce qui représente une réduction de 0,2 % en cours d'exercice, par rapport au budget principal des dépenses original.

Les dépenses réelles de l'ADRC totalisent quelque 3 051 millions de dollars, portant le solde inutilisé à la fin de l'exercice à 174,7 millions de dollars. En déduisant de ce montant 9,3 millions de dollars (contre-passation de paiements à Justice Canada) et 33,7 millions de dollars associés au Crédit 5, Contribution au Ministère du revenu du Québec, le solde de 131,7 millions de dollars de fonds d'exploitation devient donc disponible en 2005-2006. Ces fonds inutilisés équivalent à 4,3% des autorisations finales de 3 055,5 millions (en fonction de rajustement pour les autorités judiciaires et autorités de contributions).

Le report de 131,7 millions de dollars à 2005-2006 sera utilisé pour faire face à des contraintes liées au fonctionnement dont les suivantes : améliorations aux projets d'investissement existants de l'Agence, 34 millions de dollars; amélioration à l'intégrité fiscale (stratégie d'observation), 36,5 millions de dollars; des initiatives horizontales visant à améliorer le service aux Canadiens (Gouvernement en direct, Centre national d'appel pour les recouvrements), 6 millions de dollars, des projets visant la durabilité des opérations, 14,4 millions de dollars; des initiatives liées à la confiance et à l'intégrité comme la modernisation de la sécurité, 8 millions de dollars; etc.

Revenus administrés par l'Agence

Les rentrées de fonds nettes administrées par l'ADRC totalisent quelques 241,6 milliards de dollars, une réduction de 4,3 % par rapport aux 252,5 milliards de dollars administrées en 2003-2004. Cependant, en déduisant les 24,2 milliards de dollars en revenus associés aux activités des douanes en 2003-2004, on obtient des revenus fiscaux de 228,2 milliards ce qui représente une augmentation de 13,4 milliards de dollars ou 5,9 %.

	2003-2004	**2004-2005**
	(en milliers de dollars)	
Gouvernement fédéral	161 405 522	170 226 147
Gouvernements provinciaux, et territoriaux et Premières nations	38 798 807	42 424 532
Régime de pensions du Canada	28 028 399	28 940 881
Total partiel	228 232 728	241 591 560
Revenus nets associés aux activités des douanes	24 228 805	
Total	**252 461 533**	**241 591 560**

Tableaux sur le rendement financier

Introduction

Les tableaux qui suivent présentent l'information financière sur le rendement de l'Agence au cours de l'exercice 2004-2005. Les tableaux comparent le Budget principal des dépenses et les dépenses prévues qui figurent dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2004-2005* avec les autorisations totales à la fin de l'exercice et les dépenses réelles pour l'exercice.

Il faut noter que, dans les tableaux qui affichent des données historiques, les données sur l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC) pour l'exercice 2002-2003 incluent celles de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC). Même si l'on pouvait isoler la Direction générale des douanes, il faudrait diviser de façon arbitraire une grande partie des coûts afférents. Cependant, pour les exercices 2003-2004 et 2004-2005, les ressources de l'ASFC sont exclues des montants de l'ADRC.

L'information est présentée au niveau de l'Agence, des secteurs d'activité et par direction générale fonctionnelle, de même que par autorisation, et par type de revenu et dépense.

Index des tableaux financiers

Tableau			Page
Tableau 1	Comparaison des dépenses prévues aux dépenses réelles (équivalents temps plein compris)		148
Tableau 2	Utilisation des ressources par secteur d'activité		149
Tableau 3	Postes votés et législatifs		150
	3 a)	Autorisations reçues après le dépôt du Budget principal des dépenses	151
Tableau 4	Coût net pour l'Agence		152
Tableau 5	Sources des recettes non fiscales		153
	5.1	Recettes non fiscales disponibles	153
	5.2	Recettes non fiscales non disponibles	154
Tableau 6	Besoins en ressources par organisme fonctionnel et par secteur d'activité		155
Tableau 7	Frais d'utilisation		157
	7.1 a)	Frais pour les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu	157
	7.1 b)	Prix à payer pour les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu	158
	7.2 a)	Frais pour les services d'analyse statistique et de traitement de données de l'impôt	159
	7.2 b)	Frais pour les services d'analyse statistique et de traitement de données de l'impôt	159
	7.3 a)	Frais de traitement pour les demandes d'accès à l'information	160
	7.3 b)	Frais de traitement pour les demandes d'accès à l'information	161
Tableau 8	Détails sur les dépenses de projets		162
	8.1	Projets du Plan d'investissement	162
	8.2	Projets du Plan de gestion des biens	163
Tableau 9	Renseignements sur les programmes de paiements de transfert		164
	9.1	Versements d'allocations spéciales pour enfants (ASE) (Législatif)	164
	9.2	Contributions à la province de Québec pour les coûts de l'administration conjointe des taxes de vente fédérale et provinciale (Voté)	165
Tableau 10	Rapprochement de l'État des résultats – Activités de l'Agence par secteur d'activité		166

Tableau 1 Comparaison des dépenses prévues aux dépenses réelles (équivalents temps plein compris)

(en milliers de dollars)	2002-2003 Dépenses réelles	2003-2004 Dépenses réelles[1]	2004-2005 Budget principal	2004-2005 Dépenses prévues[2]	2004-2005 Total des autorisations	2004-2005 Dépenses réelles[1]
Services fiscaux	2 074 575	1 938 441	2 027 733	2 073 911	2 101 886	**2 019 813**
Programmes de prestations et autres services[3]	217 207	243 397	259 884	259 884	233 029	**222 709**
Appels	93 531	83 332	88 803	91 796	91 463	**79 767**
Services des douanes	660 680	–	–	–	–	–
Gestion et orientation de l'entreprise	778 911	680 668	855 731	763 112	799 303	**728 688**
Total	**3 824 904**	**2 945 838**	**3 232 151**	**3 188 703**	**3 225 681**	**3 050 977**
Total	**3 824 904**	**2 945 838**	**3 232 151**	**3 188 703**	**3 225 681**	**3 050 977**
Moins :						
Recettes non fiscales						
Recettes disponibles – En vertu de la *Loi sur l'ADRC*	37 366	22 899	31 199	19 089	20 190	**20 190**
Recettes non disponibles[4]	30 432	1 960 195		1 796 539	2 582 917	**2 582 917**
Plus :						
Coût des services reçus à titre gracieux	506 613	448 956		475 554	423 872	**423 872**
Coût net pour l'Agence	**4 263 719**	**1 411 700**		**1 848 629**	**1 046 446**	**871 742**
Équivalents temps plein	**47 479**	**37 323**		**38 312**	**39 627**	**36 368**

1 Comprend la contre-passation demandée par le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) des paiements faits à Justice Canada (7,1 millions de dollars en 2003-2004 et 9,3 millions de dollars en 2004-2005).

2 Comprend le transfert des services d'entreprise à l'ASFC.

3 Comprend les allocations pour frais de chauffage (un programme d'aide annoncé en 2000), aux montants de 12,6 millions de dollars en 2002-2003 et de 7,2 millions de dollars en 2003-2004. Les 4,2 millions de dollars dépensés pour ce programme en 2004-2005 apparaissent sous le secteur d'activité Gestion et orientation de l'entreprise.

4 À compter de 2003-2004, comprend les pénalités et intérêts qui faisaient auparavant partie des recettes fiscales.

Tableau 2 Utilisation des ressources par secteur d'activité

2004-2005 (Budgétaire en milliers de dollars)

Secteurs d'activité	Fonctionnement	Subventions et contributions votées	Total partiel : Dépenses brutes votées	Subventions et contributions législatives	Total des dépenses brutes	Moins : Recettes disponibles[1]	Total des dépenses nettes
Services fiscaux							
Budget principal	1 984 115	143 726	2 127 841	–	2 127 841	100 108	2 027 733
Dépenses prévues	*2 034 033*	*143 726*	*2 177 759*	–	*2 177 759*	*103 848*	*2 073 911*
Total des autorisations	2 028 011	161 234	2 189 245	–	2 189 245	87 359	2 101 886
Dépenses réelles	***1 979 664***	***127 508***	***2 107 172***	**–**	***2 107 172***	***87 359***	***2 019 813***
Programmes de prestation et autres services							
Budget principal	101 264	–	101 264	159 000	260 264	380	259 884
Dépenses prévues	*101 264*	–	*101 264*	*159 000*	*260 264*	*380*	*259 884*
Total des autorisations	91 154	–	91 154	159 366	250 520	17 491	233 029
Dépenses réelles	***80 834***	**–**	***80 834***	***159 366***	***240 200***	***17 491***	***222 709***
Appels							
Budget principal	95 205	–	95 205	–	95 205	6 402	88 803
Dépenses prévues	*98 198*	–	*98 198*	–	*98 198*	*6 402*	*91 796*
Total des autorisations	98 878	–	98 878	–	98 878	7 415	91 463
Dépenses réelles	***87 182***	**–**	***87 182***	**–**	***87 182***	***7 415***	***79 767***
Gestion et orientation de l'entreprise							
Budget principal	891 573	–	891 573	–	891 573	35 842	855 731
Dépenses prévues	*798 954*	–	*798 954*	–	*798 954*	*35 842*	*763 112*
Total des autorisations	835 185	–	835 185	–	835 185	35 882	799 303
Dépenses réelles	***764 570***	**–**	***764 570***	**–**	***764 570***	***35 882***	***728 688***
Total du Budget principal	3 072 157	143 726	3 215 883	159 000	3 374 883	142 732	3 232 151
Total des dépenses prévues	*3 032 449*	*143 726*	*3 176 175*	*159 000*	*3 335 175*	*146 472*	*3 188 703*
Total des autorisations	3 053 228	161 234	3 214 462	159 366	3 373 828	148 147	3 225 681
Total des dépenses réelles	***2 912 250***	***127 508***	***3 039 758***	***159 366***	***3 199 124***	***148 147***	***3 050 977***

[1] Comprend seulement les recettes affectées au crédit 1 c.-à-d. liées à l'administration du travail pour le RPC et l'AE.

Tableau 3 Postes votés et législatifs

Crédit		2004-2005 (en milliers de dollars) Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Total des autorisations[1]	Dépenses réelles
	Agence des douanes et du revenu du Canada				
1	Dépenses de fonctionnement	2 449 124	2 429 881	2 507 829	**2 366 851**
5	Contributions	143 726	143 726	161 234	**127 508**
(S)	Ministre du revenu national – Traitement et allocation pour automobile	70	70	68	**68**
(S)	Dépenses des recettes reçues par l'exécution des opérations en vertu de l'article 60 de la *Loi sur l'ADRC*[2]	31 199	19 089	20 190	**20 190**
(S)	Contribution aux régimes de prestations des employés	449 032	436 937	375 932	**375 932**
(S)	Versement des Allocations spéciales pour enfants	159 000	159 000	159 366	**159 366**
(S)	Produits de la disposition des biens excédentaires de la Couronne			123	**123**
(S)	Montants adjugés par la cour			935	**935**
(S)	Droits des agences de recouvrement			4	**4**
Total de l'Agence		3 232 151	3 188 703	3 225 681	**3 050 977**

1 Voir le Tableau 3 a) pour plus de renseignements concernant les autorisations reçues après le dépôt du Budget principal des dépenses.

2 Les recettes générées par l'ASFC (12 millions de dollars) ont été retirées des recettes disponibles.

Tableau 3 a) Autorisations reçues après le dépôt du Budget principal des dépenses

Le tableau suivant expose en détail les autorisations reçues par l'Agence après le Budget principal des dépenses et correspond aux Autorisations totales du Tableau 3.

(en milliers de dollars)

2004-2005 Budget principal des dépenses	**3 232 151**
Report de 2003-2004	217 625
Transfert des services d'entreprise à l'ASFC	(169 046)
Transfert à l'ASFC (Report)	(106 373)
Réaffectation de 1 G$ du gouvernement, perçues par le CT	(9 000)
Règles fiscales des organismes de bienfaisance enregistrés	11 341
Conventions collectives	8 528
Initiative de lutte contre le blanchiment d'argent (portion ADRC)	2 034
Transfert du Secrétariat des sociétés d'État	838
Autres	605
Dépenses prévues (RPP)	**3 188 703**
Conventions collectives (AFPC, EC, Indemnité provisoire)	67 499
Réaffectation de 1 G$ du gouvernement, perçues par le CT	(3 000)
Nouvelles initiatives :	
Présentation d'ensemble 2004	5 519
Gouvernement en direct	5 062
Campagne déclarations d'impôt	3 550
Campagne déclarations d'impôt – Adaptations régionales	1 590
Réserve pour publicité	(3 544)
Autres rajustements :	
Réduction des taux – Régime de prestations des employés	(61 105)
Fiducies à l'étranger – Financement retourné au CT	(24,776)
Prestations de maternité / indemnités de départ	43,656
Rajustements aux recettes disponibles	1,101
Montants adjugés par une cour	935
Rajustements aux Allocations spéciales pour enfants	366
Produits des biens excédentaires de la Couronne	123
Droits des agences de recouvrement	4
Autres rajustements	(2)
Total des autorisations à la fin de l'exercice	**3 225 681**

Tableau 4 Coût net pour l'Agence

	2004-2005 (en milliers de dollars)
Dépenses réelles	3 050 977
Plus :	
Services reçus à titre gracieux	
Locaux fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC)	210 003
Contributions de l'employeur aux primes du régime d'assurance des employés et dépenses payées par le SCT[1]	158 905
Traitement et dépenses connexes liés aux services juridiques fournis par Justice Canada	49 051
Services de vérification fournis par le Bureau du vérificateur général	2 300
Indemnisation des victimes d'accidents du travail assurée par Développement social Canada	2 053
Services liés à la paie fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC)	1 560
Total des services reçus à titre gracieux	*423 872*
Moins :	
Recettes non fiscales	
Recettes disponibles – En vertu de la *Loi sur l'ADRC*	20 190
Autres recettes	2 582 917
Total des recettes non fiscales	*2 603 107*
Coût net de l'Agence en 2004-2005	**871 742**

[1] Représente 8 % des données réelles sur l'effectif selon la méthode de comptabilité de caisse modifiée.

Tableau 5 Sources des recettes non fiscales

En vertu de son mandat, l'ADRC a la responsabilité de percevoir les recettes fiscales; ces dernières sont décrites plus tôt dans les États financiers vérifiés – Activités administrées. L'ADRC a également la responsabilité de percevoir les recettes non-fiscales tout comme les autres ministères et organismes gouvernementaux; ces recettes sont présentées ci-dessous, regroupées selon qu'elles soient disponibles ou non-disponibles.

Tableau 5.1 Recettes non fiscales disponibles

(en milliers de dollars)	2002-2003	2003-2004	2004-2005		
Secteurs d'activité	**Recettes réelles**	**Recettes réelles**	**Recettes prévues**	**Total des autorisations**	**Recettes réelles**
Services fiscaux	116 530	124 878	118 074	103 184	**103 184**
Programmes de prestations et autres services[1]	4 182	6 068	4 227	21 302	**21 302**
Appels	6 352	6 912	6 402	7 415	**7 415**
Services des douanes	12 392				
Gestion et orientation de l'entreprise	40 772	32 270	36 858	36 559	**36 559**
Total	180 228	170 128	165 561	168 460	**168 460**
Description des recettes non fiscales disponibles					
En vertu de la *Loi sur l'ADRC*					
Remboursements des dépenses de l'année précédente	4 600	1 434	852	470	**470**
Ventes de produits et services					
Droits et privilèges					
Droits d'agrément des courtiers en douane	384	–	–	–	–
Droits d'entrepôt de douane	1 176	–	–	–	–
Autres	677	–	–	–	–
Services de nature réglementaire					
Droits liés aux décisions	1 837	2 097	2 200	1 881	**1 881**
Programmes frontaliers Canada / États-Unis	1 791	–	–	–	–
Autres	1 288	101	335	486	**486**
Services de nature non-réglementaire					
Administration des programmes provinciaux	23 555	19 823	15 880	16 999	**16 999**
Droits liés aux services spéciaux	1 736	–	–	–	–
Autres	1 457	1 375	568	1 186	**1 186**
Vente de produits de base et d'information		80	80	92	92
Autres droits et redevances	27	43	40	40	**40**
Total partiel	*38 528*	*24 953*	*19 955*	*21 154*	***21 154***
Moins : Montants perçus pour le compte des autres ministères	1 162	2 054	866	964	**964**
Total des recettes disponibles en vertu de l'article 60 de la *Loi sur l'ADRC* (rentrées de fonds)[2]	37 366	22 899	19 089	20 190	**20 190**
Produit de la vente de biens excédentaires de l'État[3]		482		123	**123**
Recettes à valoir sur le crédit 1					
Administration du Régime de pensions du Canada	64 929	68 814	68 539	72 067	**72 067**
Administration de l'assurance-emploi	77 933	77 933	77 933	76 080	**76 080**
Total des recettes à valoir sur le crédit 1	142 862	146 747	146 472	148 147	**148 147**
Total des recettes disponibles	**180 228**	**170 128**	**165 561**	**168 460**	**168 460**

1 Le Total des autorisations démontre une meilleure correspondance des recettes du RPC et de l'AE avec l'endroit ou le travail est accompli, c.-à-d. la détermination de l'admissibilité au RPC et à l'AE.

2 D'après la méthode de comptabilité de caisse.

3 Dans les années antérieures, les Produits de la vente de biens excédentaires de l'État apparaissaient sous les recettes non-disponibles.

Tableau 5.2 Recettes non fiscales non disponibles

(en milliers de dollars)	2002-2003	2003-2004	2004-2005		
Secteurs d'activité	**Recettes réelles**	**Recettes réelles[1]**	**Recettes prévues**	**Total des autorisations**	**Recettes réelles**
Services fiscaux	1 788 850	1 942 891	1 784 585	**2 566 468**	**2 566 468**
Programmes de prestations et autres services	64	67	67	**3 652**	**3 652**
Appels	4 342	5 252	5 252	**3 058**	**3 058**
Services des douanes	15 516				
Gestion et orientation de l'entreprise	7 119	6 739	6 739	**9 739**	**9 739**
Total	1 815 891	1 954 949	1 796 643	2 582 917	**2 582 917**
Description des recettes non fiscales non disponibles					
Remboursement des dépenses d'exercice antérieur					
Redressements des créditeurs de l'exercice précédent	3 865	1 775	1 775	5 171	**5 171**
Ventes de produits et services					
Droits et privilèges					
Boutiques hors taxes	826				
Divers				142	142
Édifices publics et location de biens					
Location et utilisation de biens publics	637	497	497	166	**166**
Services de nature réglementaire					
Autres	9	14	14	(34)	**(34)**
Services de nature non réglementaire					
Frais administratifs des programmes provinciaux		70			
Droits liés aux services spéciaux		37			
Autres droits et redevances					
Recouvrement d'avantages sociaux des employés	24 056	25 921	25 921	29 975	**29 975**
Contributions reportées	88	(81)	(81)	(3)	**(3)**
Autres	396	3 564	3 564	964	**964**
Divers					
Intérêts et pénalités découlant des recettes					
Impôt sur le revenu des particuliers	1 594 806	1 841 239	1 594 806	1 789 686	**1 789 686**
Impôt sur le revenu des sociétés	734 632	826 133	734 632	976 934	**976 934**
TPS/TVH, droits de douane à l'importation, taxes d'accise et droits pour la sécurité des passagers du transport aérien	415 812	186 101	409 790	375 039	**375 039**
Intérêts payés sur les remboursements					
Impôt sur le revenu des particuliers	(111 652)	(85 493)	(111 652)	(67 832)	**(67 832)**
Impôt sur le revenu des sociétés	(846 019)	(804 433)	(846 019)	(495 792)	**(495 792)**
TPS/TVH, droits de douane à l'importation, taxes d'accise et droits pour la sécurité des passagers du transport aérien	(28 179)	(50 245)	(28 179)	(37 656)	**(37 656)**
Autres					
Amendes imposées par le tribunal	9 340	8 796	8 593	9 040	**9 040**
Saisies des services d'enquête	5 538				
Saisies aux ports	9 152				
Frais d'administration pour titres non payés	2 721	2 952	2 721	7	**7**
Intérêts sur les recettes non fiscales – autres	11	17	17	21	**21**
Divers	(192)	(2 244)	(192)	(3 263)	**(3 263)**
Autres	44	329	332	352	**352**
Total des recettes non fiscales non disponibles	1 815 891	1 954 949	1 796 539	2 582 917	**2 582 917**

[1] Les recettes non disponibles ont été redressées afin de correspondre aux comptes publics.

Tableau 6 Besoins en ressources par organisme fonctionnel et par secteur d'activité

2004-2005 (en milliers de dollars)

Organisme	Services fiscaux	Programmes de Prestations et autres services	Appels	Gestion et orientation de l'entreprise	Total de l'organisme
Bureaux de direction					
Budget principal des dépenses	–	–	–	5 365	5 365
Dépenses prévues	–	–	–	5 072	5 072
Total des autorisations	–	–	–	*6 264*	*6 264*
Dépenses réelles	**–**	**–**	**–**	**5 728**	**5 728**
SC, Direction générale de la politique et de la planification					
Budget principal des dépenses	216 990	5 367	–	2 207	224 564
Dépenses prévues	242 897	5 367	–	4 393	252 657
Total des autorisations	*266 090*		–	*8 751*	*274 841*
Dépenses réelles	**222 200**		**–**	**7 753**	**229 953**
SC, Direction générale des cotisations et des services à la clientèle					
Budget principal des dépenses	484 382	216 411	–	–	700 793
Dépenses prévues	498 012	216 411	–	–	714 423
Total des autorisations	*579 722*	*234 745*	–	–	*814 467*
Dépenses réelles	**558 461**	**219 366**	**–**	**–**	**777 827**
SC, Direction générale du recouvrement des recettes					
Budget principal des dépenses	408 745	18 334	–	–	427 079
Dépenses prévues	411 053	18 334	–	–	429 387
Total des autorisations	*446 640*	*23 148*	–	–	*469 788*
Dépenses réelles	**438 359**	**22 931**	**–**	**–**	**461 290**
SC, Direction générale des programmes d'observation					
Budget principal des dépenses	802 044	–	–	–	802 044
Dépenses prévues	816 650	–	–	–	816 650
Total des autorisations	*777 652*	–	–	–	*777 652*
Dépenses réelles	**766 178**	**–**	**–**	**–**	**766 178**
SC, Direction générale des appels					
Budget principal des dépenses	–	–	94 331	–	94 331
Dépenses prévues	–	–	97 324	–	97 324
Total des autorisations	–	–	*98 878*	–	*98 878*
Dépenses réelles	**–**	**–**	**87 194**	**–**	**87 194**
SC, Opérations régionales					
Budget principal des dépenses	37 471	–	–	–	37 471
Dépenses prévues	35 648	–	–	–	35 648
Total des autorisations	*32 899*	–	–	–	*32 899*
Dépenses réelles	**32 664**	**–**	**–**	**–**	**32 664**
SC, Direction générale des affaires publiques					
Budget principal des dépenses	110 110				110 110
Dépenses prévues	107 264				107 264
Total des autorisations	*48 920*	–	–	–	*48 920*
Dépenses réelles	**46 190**	**–**	**–**	**–**	**46 190**

2004-2005 (en milliers de dollars)					
Organisme	**Services fiscaux**	**Programmes de Prestations et autres services**	**Appels**	**Gestion et orientation de l'entreprise**	**Total de l'organisme**
SC, Direction générale de la vérification et de l'évaluation de l'entreprise					
Budget principal des dépenses				12 265	12 265
Dépenses prévues				10 361	10 361
Total des autorisations		–	–	*11 614*	*11 614*
Dépenses réelles		–	–	**11 200**	**11 200**
SC, Direction générale des finances et de l'administration					
Budget principal des dépenses	8 524			287 055	295 579
Dépenses prévues	6 387			256 183	262 570
Total des autorisations	*39 982*	–	–	*207 489*	*247 471*
Dépenses réelles	**41 195**	–	–	**184 548**	**225 743**
SC, Direction générale des ressources humaines					
Budget principal des dépenses				152 612	152 612
Dépenses prévues				143 271	143 271
Total des autorisations	–	–	–	*149 516*	*149 516*
Dépenses réelles	–	–	–	**130 145**	**130 145**
SC, Direction générale de l'informatique					
Budget principal des dépenses	43 752	12 894	233	266 369	323 248
Dépenses prévues	44 025	12 894	233	215 026	272 178
Total des autorisations	–	–	–	*444 145*	*444 145*
Dépenses réelles	–	–	–	**424 324**	**424 324**
Comptes de l'entreprise					
Budget principal des dépenses	15 823	7 258	641	165 700	189 422
Dépenses prévues	15 823	7 258	641	164 648	188 370
Total des autorisations	*(2 660)*	*2 541*		*7 406*	*7 287*
Dépenses réelles	**1 925**	**(2 097)**	**(12)**	**872**	**688**
Recettes affectées au crédit					
Budget principal des dépenses	(100 108)	(380)	(6 402)	(35 842)	(142 732)
Dépenses prévues	(103 848)	(380)	(6 402)	(35 842)	(146 472)
Total des autorisations	*(87 359)*	*(17 491)*	*(7 415)*	*(35 882)*	*(148 147)*
Dépenses réelles	**(87 359)**	**(17 491)**	**(7 415)**	**(35 882)**	**(148 147)**
Total du Budget principal des dépenses de l'Agence	2 027 733	259 884	88 803	855 731	3 232 151
Total des dépenses prévues de l'Agence	2 073 911	259 884	91 796	763 112	3 188 703
Total des autorisations de l'Agence	2 101 886	242 943	91 463	799 303	3 235 595
Total des dépenses réelles de l'Agence	**2 019 813**	**222 709**	**79 767**	**728 688**	**3 050 977**

Tableau 7 Frais d'utilisation

Tableau 7.1 a) Frais pour les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu

A. Frais d'utilisation	Frais pour les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu	
Type de frais	Réglementaire (R)	
Autorisation pour l'établissement des frais	*Loi sur la gestion des finances publiques* – 19 b)	
Date de la dernière modification	avril 1990	
2004-2005		
Recettes prévues (000 $)	2 000 $	
Recettes réelles (000 $)	1 881 $	
Coût total (000 $)	1 881 $	
Norme de rendement[1]	L'objectif de la norme de service principale est de fournir aux contribuables des décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu à l'intérieur d'une moyenne de 60 jours civils après avoir reçu tous les renseignements essentiels. Le système de gestion de la qualité de la Direction des décisions en impôt exige qu'un accusé de réception soit fourni par téléphone dans les 24 heures ouvrables. Un délai de 14 jours est prévu pour vérifier si le dossier est complet et faire parvenir au client un accusé de réception comprenant le nom d'une personne-ressource ainsi qu'une demande pour des renseignements supplémentaires s'il y a lieu. On communique de nouveau avec le client par téléphone lorsque le dossier est assigné pour être traité. Si un retard est inévitable, on communique avec le client afin d'en discuter.	
Résultats liés au rendement[1]	Résultats réels 2004-2005 : 62 jours	
Années de planification	**Recettes prévues (000 $)**	**Coût total estimatif (000 $)**
2005-2006	2 000 $	2 000 $
2006-2007	2 000 $	2 000 $
2007-2008	2 000 $	2 000 $
Total partiel :	**6 000 $**	**6 000 $**
B. Autres renseignements : S.O.		

[1] Selon un avis juridique couramment admis, si l'imposition des frais correspondants ou la modification la plus récente a eu lieu avant le 31 mars 2004 :

- La norme de rendement, si elle est fournie, peut ne pas avoir fait l'objet d'un examen parlementaire;
- La norme de rendement, si elle est fournie, peut ne pas respecter toutes les exigences d'établissement en vertu de la *Loi sur les frais d'utilisation (LFU)* (p. ex., comparaison internationale; traitement indépendant de plaintes);
- Les résultats liés au rendement, s'ils sont fournis, ne sont pas assujettis à l'article 5.1 de la *LFU* portant sur la réduction des frais d'utilisation pour insuffisance du rendement.

Tableau 7.1 b) Prix à payer pour les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu

A. Frais externes	Frais pour les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu
Norme de service[1]	L'objectif de la norme de service principale est de fournir aux contribuables des décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu à l'intérieur d'une moyenne de 60 jours civils après avoir reçu tous les renseignements essentiels. Le système de gestion de la qualité de la Direction des décisions en impôt exige qu'un accusé de réception soit fourni par téléphone dans les 24 heures ouvrables. Un délai de 14 jours est prévu pour vérifier si le dossier est complet et faire parvenir au client un accusé de réception comprenant le nom d'une personne-ressource ainsi qu'une demande pour des renseignements supplémentaires s'il y a lieu. On communique de nouveau avec le client par téléphone lorsque le dossier est assigné pour être traité. Si un retard est inévitable, on communique avec le client afin d'en discuter.
Résultats liés au rendement[1]	Résultat réel 2004-2005 : 62 jours
Consultation auprès des intervenants	Des questionnaires sur la satisfaction de la clientèle ont été envoyés à tous les clients des décisions anticipées en matière d'impôt au cours d'une période de 2 ans, d'octobre 2002 à octobre 2004. Nous avons également mesuré la satisfaction de la clientèle pour d'autres aspects de notre service. Il en ressort clairement que nos clients les plus satisfaits sont ceux visés par les décisions anticipées en matière d'impôt, puisque les répondants de ce groupe ont indiqué un taux de satisfaction supérieur à 95 %.
B. Autres renseignements : S.O.	

[1] Comme le stipule la Politique sur les normes de services applicables aux frais d'utilisation externes :

- Les normes de service peuvent ne pas avoir fait l'objet d'un examen parlementaire
- Les normes de service peuvent ne pas respecter toutes les exigences relatives à la mise en place d'une norme de rendement en vertu de la *Loi sur les frais d'utilisation (LFU)* (p. ex., comparaison internationale, traitement indépendant des plaintes);
- Les résultats liés au rendement ne sont pas assujettis à l'article 5.1 de la *LFU* portant sur la réduction des frais d'utilisation pour insuffisance du rendement.

Tableau 7.2 a) Frais pour les services d'analyse statistique et de traitement de données de l'impôt

A. Frais d'utilisation	Frais pour les services d'analyse statistique et de traitement de données de l'Impôt	
Type de frais	Réglementaire (R)	
Type de frais	*Loi sur la gestion des finances publiques* – 19(b)	
Date de la dernière modification	1992	
2004-2005		
Recettes prévues (000 $)	35 $	
Recettes réelles (000 $)	21 $	
Coût total (000 $)	21 $	
Norme de rendement[1]	Fournir un service d'analyse statistique aux contribuables dans un délai moyen de 30 jours civils suivant réception de tous les renseignements essentiels.	
Résultats liés au rendement[1]	Des sondages ont été envoyés à tous nos clients afin de mesurer leur degré de satisfaction. Ceux qui y ont donné suite ont indiqué qu'ils étaient très satisfaits de nos services.	
Années de planification	**Recettes prévues (000 $)**	**Coût total estimatif (000 $)**
2005-2006	35 $	35 $
2006-2007	35 $	35 $
2007-2008	35 $	35 $
Total partiel :	**105 $**	**105 $**
B. Autres renseignements : S.O.		

[1] Selon un avis juridique couramment admis, si l'imposition des frais correspondants ou la modification la plus récente a eu lieu avant le 31 mars 2004 :

- La norme de rendement, si elle est fournie, peut ne pas avoir fait l'objet d'un examen parlementaire;
- La norme de rendement, si elle est fournie, peut ne pas respecter toutes les exigences d'établissement en vertu de la *Loi sur les frais d'utilisation (LFU)* (p. ex., comparaison internationale; traitement indépendant de plaintes);
- Les résultats liés au rendement, s'ils sont fournis, ne sont pas assujettis à l'article 5.1 de la *LFU* portant sur la réduction des frais d'utilisation pour insuffisance du rendement.

Tableau 7.2 b) Frais pour les services d'analyse statistique et de traitement de données de l'impôt

A. Frais externes	Frais pour les services d'analyse statistique et de traitement de données de l'impôt.
Norme de service[1]	Fournir un service d'analyse statistique aux contribuables dans un délai moyen de 30 jours civils suivant réception de tous les renseignements essentiels.
Résultats lié s au rendement[1]	Des sondages ont été envoyés à tous nos clients afin de mesurer leur degré de satisfaction. Ceux qui y ont donné suite ont indiqué qu'ils étaient très satisfaits de nos services.
Consultation auprès des intervenants	Depuis avril 2003, un sondage de satisfaction de la clientèle a été élaboré pour les clients externes. Les commentaires des clients sont enregistrés dans un système et les tendances sont suivies de près.
B. Autres renseignements : S.O.	

[1] Comme le stipule la Politique sur les normes de services applicables aux frais d'utilisation externes :

- Les normes de service peuvent ne pas avoir fait l'objet d'un examen parlementaire
- Les normes de service peuvent ne pas respecter toutes les exigences relatives à la mise en place d'une norme de rendement en vertu de la *Loi sur les frais d'utilisation (LFU)* (p. ex., comparaison internationale, traitement indépendant des plaintes);
- Les résultats liés au rendement ne sont pas assujettis à l'article 5.1 de la *LFU* portant sur la réduction des frais d'utilisation pour insuffisance du rendement.

Tableau 7.3 a) Frais de traitement pour les demandes d'accès à l'information

A. Frais d'utilisation	Frais de traitement pour les demandes d'accès produites en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*	
Type de frais	(O)	
Autorisation pour l'établissement des frais	*Loi sur l'accès à l'information*	
Date de la dernière modification	1992	
2004-2005		
Recettes prévues (000 $)	$40 $	
Recettes réelles (000 $)	$40 $	
Coût total (000 $)	$40 $	
Norme de rendement[1]	Structure en cours d'élaboration par le SCT. Pour de plus amples renseignements : http://lois.justice.gc.ca/fr/A-1/index.html	
Résultats liés au rendement[1]	Les échéances prévues par la loi sont respectées dans 94 % des cas	
Années de planification	**Recettes prévues (000 $)**	**Coût total estimatif (000 $)**
2005-2006	40 $	40 $
2006-2007	40 $	40 $
2007-2008	40 $	40 $
Total partiel :	**120 $**	**120 $**
B. Autres renseignements : L'Agence a comme pratique de renoncer aux frais de reproduction lorsque le montant total exigible par demande est inférieur à 25 $.		

[1] Selon un avis juridique couramment admis, si l'imposition des frais correspondants ou la modification la plus récente a eu lieu avant le 31 mars 2004 :

- La norme de rendement, si elle est fournie, peut ne pas avoir fait l'objet d'un examen parlementaire;
- La norme de rendement, si elle est fournie, peut ne pas respecter toutes les exigences d'établissement en vertu de la *Loi sur les frais d'utilisation (LFU)* (p. ex., comparaison internationale; traitement indépendant de plaintes);
- Les résultats liés au rendement, s'ils sont fournis, ne sont pas assujettis à l'article 5.1 de la *LFU* portant sur la réduction des frais d'utilisation pour insuffisance du rendement.

Tableau 7.3 b) Frais de traitement pour les demandes d'accès à l'information

A. Frais d'utilisation externes	Frais de traitement pour les demandes d'accès à l'information en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*
Norme de service[1]	Structure en cours d'élaboration par le SCT. Pour de plus amples renseignements : http://lois.justice.gc.ca/fr/A-1/index.html
Résultats liés au rendement[1]	Les échéances prévues par la loi sont respectées dans 94 % des cas
Consultation auprès des intervenants	La norme de service est établie par la *Loi de l'accès à l'information* et les *Règlement sur l'accès à l'information*. Des consultations auprès des intervenants ont été entreprises pour les modifications apportées en 1986 et en 1992.
B. Autres renseignements : L'Agence a comme pratique de renoncer aux frais de reproduction lorsque le montant total exigible par demande est inférieur à 25 $.	

[1] Comme le stipule la Politique sur les normes de services applicables aux frais d'utilisation externes :

- Les normes de service peuvent ne pas avoir fait l'objet d'un examen parlementaire;
- Les normes de service peuvent ne pas respecter toutes les exigences relatives à la mise en place d'une norme de rendement en vertu de la *Loi sur les frais d'utilisation (LFU)* (p. ex., comparaison internationale, traitement indépendant des plaintes);
- Les résultats liés au rendement ne sont pas assujettis à l'article 5.1 de la *LFU* portant sur la réduction des frais d'utilisation pour insuffisance du rendement.

Tableau 8 Détails sur les dépenses de projets

Tableau 8.1 Projets du Plan d'investissement

(en milliers de dollars)

Initiatives du Plan d'investissement/ Secteur d'activité fonctionnel	Fonction	Dépenses réelles 2001-2002	Dépenses réelles 2002-2003	Dépenses réelles 2003-2004	2004-2005 ETP prévus	2004-2005 Dépenses prévues	2004-2005 ETP réels	2004-2005 Dépenses réelles
Services fiscaux								
Gouvernement en direct – Phase 1	DGCSC	12 882	2 118					
Gouvernement en direct – Phase 3	DGCSC		13 162	15 067	23	1 889	23	1 889
Gouvernement en direct – Phase 4	DGCSC				53	4 701	25	1 977
Recouvrements intégrés des recettes	DGRR	326	1 551	4 630	45	8 000	43	6 700
Restructuration du rapprochement T1	DGCSC	665	1 219	346				
Automatisation T3	DGCSC	986	508					
Améliorations des centres d'appels	DGRR		155	214	9	2 310		
Enveloppe d'investissement pour les services aux entreprises	DGCSC							
SCAP / PVAP	DGCSC	12 105	14 978	4 836	11	750	11	750
Registre des numéros d'entreprise	DGCSC		1 902	1 068				
Restructuration de la TPS/TVH	DGCSC		7 404	25 187	407	33 998	407	32 098
Développement T2	DGCSC		1 833	144	3	180	3	180
Restructuration des déclarations de renseignements	DGCSC		1 255	963				
Cartes de débit (BSF)	DGCSC		906	405				
Modernisation de la production électronique	DGCSC		3 406	1 540				
Archivage et extraction d'images de versements	DGCSC			2 500	8	4 337	8	4 337
Système intégré de soutien des infrastructures d'entreprise	DGPO		1 941	2 477	75	7 250	75	5 281
Total partiel – Services fiscaux		**26 964**	**52 338**	**59 377**	**634**	**63 415**	**595**	**53 212**
Appels								
Examen du système d'équité	Appels	240	104	135	34	2 265	30	2 041
Total partiel – Appels		**240**	**104**	**135**	**34**	**2 265**	**30**	**2 041**
Douanes								
Plan d'action des douanes	douanes	20 800	28 700					
Remplacement G11	douanes		500					
Enveloppe de la sécurité publique (Nexus/STAP)	douanes		8 200					
Total partiel – Services des douanes		**20 800**	**37 400**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Gestion et orientation de l'entreprise								
Comptabilité par activités (CPA)	DGFA	270	300	360				
Réforme et renouvellement administratifs (RRA)	DGFA	3 540	5 700	1 734	3	5 552	3	2 052
Fiche d'évaluation équilibrée	DGFA	2 903	6 638	3 487	20	2 473	14	2 073
Stratégie d'information financière (SIF) (y compris supplémentaire)	DGFA	5 664	8 490	2 923	55	4 661	51	2 449
Examens horizontaux	DGFA		100	1 000				
Norme de classification de l'Agence (NCA)	DGRH	613	570	782	8	900	8	900
Affectation des ressources – RH	DGRH	2 374	1 800	1 386	8	354		
Renouvellement de la prestation des services de rémunération (Paie, rémunération, LSE, LSG)	DGRH			7 005	138	22 944	60	12 944
Suivi des opérations des RH (Gestion des postes des RH dans l'organisation)	DGRH		536	1 632	5	400	2	135
Stabilisation des Systèmes administratifs d'entreprise (SAE)	DGI	1 400	2 500					
Mise à jour des SAE	DGI	3 450	1 650					
Renseignement à l'entreprise / Aide à la décision (RE/AD)	DGI		3 208	2 017		23		23
Enveloppe de l'infrastructure de la TI (ADS, commerce électronique, RACD)	DGI							
Reprise des activités des centres de données	DGI	2 011	6 612	12 068	17	11 471	17	9 471
Infrastructure du commerce électronique	DGI		712	11 825	27	2 900	27	2 900
Disponibilité du service	DGI	5 884	8 799	8 600		6 800		6 800
Total partiel – Gestion et orientation de l'entreprise		**28 109**	**47 615**	**54 819**	**281**	**58 478**	**182**	**39 747**
Total des secteurs d'activité		**76 113**	**137 457**	**114 331**	**949**	**124 158**	**807**	**95 000**
Montant à reporter à l'exercice 2005-2006							**205**	**29 158**

Tableau 8.2 Projets du Plan de gestion des biens

Le tableau suivant démontre le Plan de gestion des biens par catégorie d'immobilisation. Les dépenses réelles rapportées pour 2001-2002 et 2002-2003 incluent les Services des douanes tandis que 2003-2004 et 2004-2005 excluent toutes les dépenses liées à l'Agence des services frontaliers du Canada.

(en milliers de dollars)				2004-2005	
Catégorie d'immobilisation	Dépenses réelles 2001-2002	Dépenses réelles 2002-2003	Dépenses réelles 2003-2004	Dépenses prévues	Dépenses réelles
Capital des biens immobiliers	24 045	23 840			
Fonctionnement et entretien (F/E) des biens immobiliers	26 745	21 787	26 983	15 279	9 983
Véhicules	4 031	1 702	180	382	683
Contrebande	345	3 060			
Laboratoire	292	845			
Système d'alarme et de sécurité personnelle (SASP)	1 615	1 556			
Infrastructure de la TI	62 987	109 323	76 188	106 020	117 260
Utilisateur final de la TI	10 350	23 762	17 847	23 938	25 176
Autres initiatives	1 200	1 200		950	
Total	**131 610**	**187 075**	**121 198**	**146 569**	**153 102**

Tableau 9 Renseignements sur les programmes de paiements de transfert

Tableau 9.1 Versements d'allocations spéciales pour enfants (ASE) (Législatif)

Date de mise en oeuvre : le 28 août 1995 *	Date de clôture : continu	Total des dépenses : 954 966 milliers de dollars à ce jour incluant 2004-2005

Description du programme de paiement de transfert : Versements mensuels non imposables faits aux organismes et aux parents nourriciers qui sont autorisés par les gouvernements provinciaux ou fédéral à fournir les soins et l'éducation aux enfants de moins de 18 ans, qui demeurent physiquement au Canada et qui ne sont pas sous la garde de leurs parents. Les versements d'ASE sont l'équivalent des versements de la prestation fiscale canadienne pour enfants. Les versements d'ASE sont régis par la *Loi sur les allocations spéciales pour enfants* qui stipule que ces versements doivent être puisés dans le Trésor public.

Objectif(s), résultat(s) escompté(s) et résultat(s) prévu(s) : Le résultat escompté de l'Agence des douanes et du revenu du Canada stipule : les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps voulu les paiements exacts auxquels ils ont droit de façon à ce que l'intégrité du système canadien de sécurité du revenu soit sauvegardée. Dans ce contexte, l'objectif plus précis des allocations spéciales pour enfants est de voir à ce que les enfants qui ne sont pas sous la garde de leurs parents reçoivent leur juste part des bénéfices. D'après la *Loi sur les ASE*, l'allocation spéciale « doit être affectée exclusivement au soin, à la subsistance, à l'éducation, à la formation ou au perfectionnement de l'enfant qui y a droit ».

Résultats obtenus et progrès réalisés : Des paiements mensuels ont été faits à 292 organismes au nom de 55 818 enfants. Les paiements ont été émis dans les délais prévus, aucun retard n'a été signalé.

	Dépenses réelles 2002-2003	**Dépenses réelles 2003-2004**	**Dépenses prévues 2004-2005**	**Autorisations totales 2004-2005**	**Dépenses réelles 2004-2005**	**Écarts prévus/ réels**
Secteur d'activité	(en milliers de dollars)					
Programmes de prestations et autres services						
Total des subventions	134 498	147 424	159 000	159 366	159 366	-366
Total des contributions						
Total des autres paiements de transfert						
Total du secteur d'activité	134 498	147 424	159 000	159 366	159 366	-366
Total des PPT	134 498	147 424	159 000	159 366	159 366	-366

Commentaire sur les écarts : S.O.

Résultats d'évaluation importants et adresse électronique de la dernière évaluation : S.O.

* La responsabilité des versements du crédit législatif des allocations spéciales pour enfants a été transférée de Développement des ressources humaines Canada le 28 août 1995 (Décret C.P. 1995-342).

Tableau 9.2 Contributions à la province de Québec pour les coûts de l'administration conjointe des taxes de vente fédérale et provinciale (Voté)

Date de mise en oeuvre : le 18 avril 1991	Date de clôture : continu	Total des dépenses : 1 359 401 milliers de dollars (à ce jour incluant 2004-2005)

But du programme de paiement de transfert : Le Canada avait recommandé au Parlement l'adoption d'une loi pour établir une taxe selon la Partie IX de la *Loi sur la taxe d'accise* qui serait connue sous le nom de Taxe sur les produits et services (TPS) et qui remplacerait les taxes de vente existantes imposées selon la *Loi sur la taxe d'Accise*. Le Canada a offert aux provinces la possibilité d'administrer la TPS à l'intérieur de leur province ou territoire à condition que les taxes provinciales soient harmonisées avec la TPS. Le Québec a acquiescé à cette proposition et recommandé une loi au Parlement du Québec pour modifier l'assiette de la taxe de consommation afin de la rendre semblable à l'assiette fiscale de la TPS, sous réserve des pouvoirs constitutionnels du Québec.

Selon l'entente relative à la TPS, le Québec administre la TPS sur son territoire en vertu des normes nationales, selon les modalités spécifiques conclues conjointement par l'ADRC et le ministère du revenu du Québec (MRQ). Le MRQ reçoit une compensation qui ne dépasse pas ce que le Canada engagerait si la TPS était administrée par l'ADRC. La compensation est calculée annuellement selon la formule convenue dans l'entente relative à la TPS.

Objectifs, résultats escomptés et résultats prévus :

L'entente relative à la TPS a été conclue par le Canada et le Québec avec la volonté commune de :

- réduire les dédoublements dans l'administration conjointe de la TPS et de la TVQ;
- réduire les coûts afférents à cette administration;
- assurer la protection des recettes pour les deux gouvernements;
- faciliter l'observation de la TPS et de la TVQ;
- offrir un niveau de service élevé au public.

Résultats obtenus et progrès réalisés : Les objectifs ont été atteints sans dépasser le budget.

	Dépenses réelles 2002-2003	**Dépenses réelles 2003-2004**	**Dépenses prévues 2004-2005**	**Autorisations totales 2004-2005**	**Dépenses réelles 2004-2005**	**Écarts prévues/ réelles**
Secteur d'activité	(en milliers de dollars)					
Services fiscaux						
Total des subventions						
Total des contributions	109 307	119 855	160 900	160 900	127 173	33 727
Total des autres paiements de transfert						
Total du secteur d'activité	109 307	119 855	160 900	160 900	127 173	33 727
Total des PPT	109 307	119 855	160 900	160 900	127 173	33 727

Commentaire sur les écarts : L'entente contient une formule financière qui détermine le montant qui doit être payé par le Gouvernement du Canada. Le calcul est fondé sur les coûts réels encourus, selon la formule qui est basée sur le nombre d'inscrits à la TPS; la productivité atteinte par l'Agence ailleurs au pays; ainsi que sur le salaire moyen en vigueur au ministère du Revenu du Québec. Le coût total conjoint de l'administration est ensuite divisé en deux.

Résultats d'évaluation importants et adresse électronique de la dernière évaluation : S.O.

Tableau 10 Rapprochement de l'État des résultats – Activités de l'Agence par secteur d'activité

(en milliers de dollars)	2004-2005				
	Services fiscaux	**Programmes de prestations et autres services**	**Appels**	**Gestion et orientation de l'entreprise**	**Total de l'Agence**
Dépenses réelles nettes – Rapport sur le rendement[1]	**2 019 813**	**222 709**	**79 767**	**728 688**	**3 050 977**
Plus :					
Services fournis sans frais par d'autres ministères du gouvernement	317 729	13 217	14 488	82 136	427 570
Indemnités de cessation d'emploi (changement de responsabilité)	14 799	616	675	3 826	19 916
Indemnités de congés annuels et de congés compensatoires (changement de responsabilité)	29 200	1 214	1 331	5 524	37 269
Salaires et avantages sociaux à payer	15 890	661	725	4 108	21 384
Amortissement des biens immobiliers	15 489	892	38	27 181	43 600
Perte sur disposition de biens immobiliers	1 515			(700)	815
Stock de fournitures				1 632	1 632
Autres – PE avec l'ASFC				70 528	70 528
Autres	264	(27)	7 781	1 264	9 282
Moins :					
Acquisitions de biens immobiliers	(8 100)	(1)	(16)	(106 083)	(114 200)
Rajustement aux charges des exercices précédents	(995)	(28)	(180)	(4 437)	(5 640)
Dépenses payées à l'avance	117			(3 215)	(3 098)
Allocation pour frais de chauffage				(4 161)	(4 161)
Allocations spéciales pour enfants		(159 366)			(159 366)
Autres recettes non fiscales (sauf les recettes affectées au crédit 1)	(38 350)	(5 597)	(1 346)	(76 851)	(122 144)
Résultats d'exploitation nets – Activités de l'Agence[2]	**2 367 371**	**74 290**	**103 263**	**729 440**	**3 274 364**

[1] Les dépenses réelles, selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée, sont nettes des recettes à valoir sur le crédit 1 et comprennent les Prestations spéciales pour enfants de 159 366 $ et les allocations pour frais de chauffage de 4 161 $ en milliers de dollars.

[2] Les résultats d'exploitation nets (dépenses moins les recettes non fiscales) de « l'État des résultats – Activités de l'Agence » sur la page 106 sont présentés selon la comptabilité d'exercice.